



**PROSEDUR PELAYANAN PENGGANTIAN DARI PASCABAYAR KE PRABAYAR
PADA PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN KALISAT**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Oleh

ATHIYA ZAENUN FAQIHAH

170803102065

PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASIKEUANGAN

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS JEMBER

2020



**“ PROSEDUR PELAYANAN PENGGANTIAN DARI PASCABAYAR KE PRABAYAR
PADA PT. PLN (PERSERO) ULP KALISAT”**

PRAKTIK KERJA NYATA

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya Program Studi
Diploma III Administrasi Keuangan Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Jember

Oleh:

ATHIYA ZAENUN FAQIHAH

NIM 170803102065

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III
ADMINISTRASI KEUANGAN JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER
2020**



***REPLACEMENT SERVICE PROCEDURE FROM POSTPAID TO PREPAID AT PT. PLN
(PERSERO) CUSTOMER SERVICE UNIT KALISAT***

REAL WORKING PRACTICE REPORTING

Proposed as one of the requirements to obtain the title as a student degree

Diploma III Financial Administration Of Management

Faculty Economics and Business of Jember University

By :

Athiya Zaenun Faqihah

170803102065

***STUDY PROGRAM DIPLOMA III FINANCIAL
ADMINISTRATION OF MANAGEMENT
ECONOMIC AND BUSINESS FACULTY
UNIVERSITY OF JEMBER***

2020


**LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

NAMA : ATHIYA ZAENUN FAQIHAH
NIM : 170803102065
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS
JURUSAN : MANAJEMEN
PROGRAM STUDI : DIPLOMA III ADMINISTRASI KEUANGAN
JUDUL LAPORAN : “PROSEDUR PELAYANAN PENGGANTIAN DARI
PASCABAYAR KE PRABAYAR PADA PT. PLN
PERSERO ULP KALISAT”


Jember, 18 Juni 2020

Mengetahui,

**Koordinator Program Studi
DIII Administrasi Keuangan**


Dr. Sumani, S.E., M.Si.
NIP. 19690114200501002

**Laporan Praktek Kerja Nyata
Telah Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing**


Drs. Budi Nurhadio, M.Si.
NIP. 195703101984031003

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Athiya Zaenun Faqihah

Nim 170803102065

Program Studi :Administrasi Keuangan

Perguruan Tinggi : Universitas Jember

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang telah saya buat dengan judul: “Prosedur Pelayanan Penggantian Dari Pascabayar ke Prabayar Pada PT. PLN (PERSERO) ULP Kalisat”. Adalah asli (orisinil) bukan plagiat dan belum pernah diterbitkan atau dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa tugas akhir yang telah saya buat adalah hasil karya milik orang lain atau badan tertentu. Saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari Universitas Jember dicabut.

Lamongan, 18 Juni 2020

Yang menyatakan,

Athiya Zaenun Faqihah

**JUDUL LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA PROSEDUR PELAYANAN
PENGANTIAN DARI PASCABAYAR KE PRABAYAR PADA PT. PLN(PERSERO) ULP
KALISAT**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Athiya Zaenun Faqihah

NIM 170803102065

Program Studi : Diploma III Administrasi

Kuangan Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan didepan panitia penguji pada tanggal:

25 JUNI 2020

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Program Diploma III pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

Ketua,

Dr. Purnamie Titisari, S.E., M.Si.
NIP. 197501062000032001

Sekretaris,

Drs. Nyoman Gede Krishnabudi, M.Agb.
NIP. 196304021988021001

Anggota,

Faiar Destari, S.E., M.M.
NIP. 197912062015042001

Mengetahui/Menyetujui

Universitas Jember

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dekan

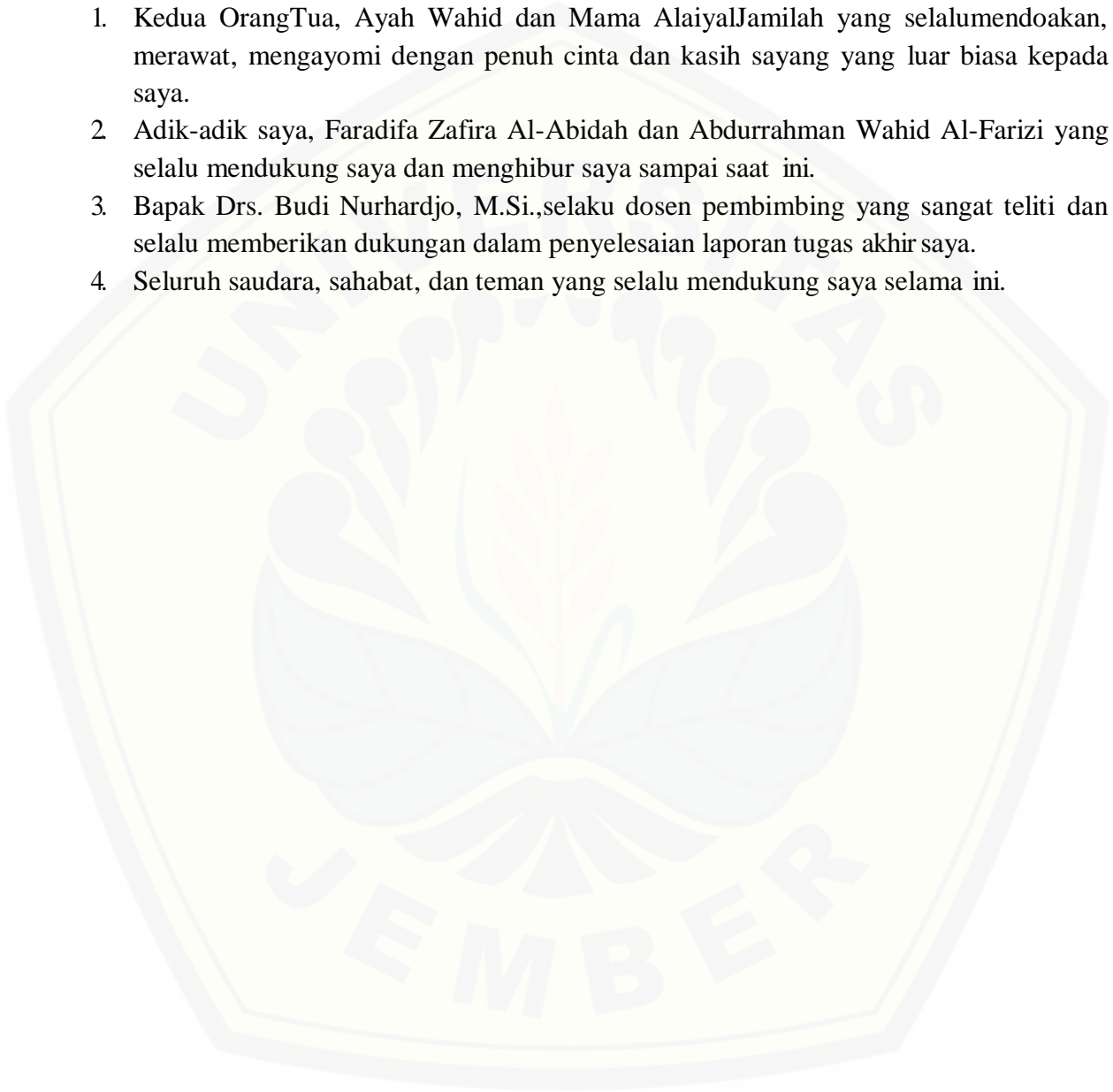


Dr. Muhammad Miodad, S.E., M.M., A.k., CA.
NIP. 197107271995121001

PERSEMBAHAN

Laporan Praktik Kerja Nyata saya persembahkan sebagai rasa hormat, rasa cinta dan kasih sayang kepada :

1. Kedua OrangTua, Ayah Wahid dan Mama AlaiyalJamilah yang selalumendoakan, merawat, mengayomi dengan penuh cinta dan kasih sayang yang luar biasa kepada saya.
2. Adik-adik saya, Faradifa Zafira Al-Abidah dan Abdurrahman Wahid Al-Farizi yang selalu mendukung saya dan menghibur saya sampai saat ini.
3. Bapak Drs. Budi Nurhardjo, M.Si.,selaku dosen pembimbing yang sangat teliti dan selalu memberikan dukungan dalam penyelesaian laporan tugas akhir saya.
4. Seluruh saudara, sahabat, dan teman yang selalu mendukung saya selama ini.



MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”

(QS. Al-Insyirah : 6-8)



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran ALLAH SWT karena dengan rahmat, karunia, taufik serta hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Nyata yang berjudul “Prosedur Pelayanan Penggantian dari Pascabayar ke Prabayar pada PT. PLN (PERSERO) ULP Kalisat” dengan lancar dan tepat waktu. Laporan Kerja Nyata ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan pada program studi Diploma III Administrasi Keuangan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md)

Dalam penyusunan Laporan Praktik Kerja Nyata ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Muhammad Miqdad, S.E., M.M., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
2. Bapak Muhammad Rizal Fauzi, selaku Manajer pada PT. PLN (Persero) ULP Kalisat.
3. Bapak Dr. Sumani, S.E., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Diploma III Administrasi Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
4. Bapak Dr. Sumani, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dari semester awal sampai akhir.
5. Bapak Drs. Budi Nurhardjo, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan penulis arahan dan bimbingan sehingga Laporan Praktik Kerja Nyata ini terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
6. Kepada Ibu Dr. Purnamie Titisari S.E., M. Si., Bapak Drs. Nyoman Gede Krishnabudi dan Ibu Fajar Destari S.E., M.M. Selaku dosen penguji.
7. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember yang telah memberikan banyak pengetahuan dan ilmu yang sangat bermanfaat buat penulis selama berada pada perkuliahan.
8. Seluruh karyawan dan karyawan PT. PLN (Persero) ULP Kalisat yang telah mengarahkan penulis dengan baik selama melaksanakan Praktik Kerja Nyata.
9. Guru-guru dari TK, SD, SMP dan SMA serta dosen-dosen kuliah yang telah banyak memberikan ilmu dan bimbingan selama dibangku sekolah dan dibangku kuliah.
10. Kedua orang tua saya dan adik-adik saya yang selalu memberikan semangat, dukungan dan doa untuk penulis selama ini serta telah banyak pengorbanan yang diusahakan demi kesuksesan Pendidikan yang diharapkan.
11. Seluruh teman-teman seperjuangan Diploma III Administrasi Keuangan 2017 yang saling menyemangati satu sama lain.
12. Almamater tercinta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
13. Serta berbagai pihak yang penulis tidak sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Nyata ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan ini sangat jauh dari kesempurnaan dan banyak kekurangan, oleh karena itu penulis menerima adanya kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan laporan ini. Akhir kata penulis sampaikan semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamualaikum Wr. Wb



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN.....	v
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Alasan Pemilihan Judul.....	1
1.2. Tujuan dan Kegunaan Praktik Kerja Nyata	3
1.2.1. Tujuan.....	3
1.2.2. Kegunaan Praktik Kerja Nyata	3
1.3. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Praktik Kerja Nyata di PT. PLN (Persero) ULP Kalisat	3
1.4. Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata.....	4
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Pengertian Prosedur	6
2.1.1. Karakteristik Prosedur	6
2.1.2. Manfaat Prosedur	7
2.2. Pelayanan Perubahan Layanan	7
2.2.1 Listrik Prabayar (Listrik Pintar)	9
2.2.2 Listrik Pascabayar	11
2.3 Maintenance Pelanggan	11
2.4. Administrasi Keuangan.....	12
BAB III.....	14
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	14
3.1 Sejarah berdirinya PT. PLN (Persero)	14
3.2 Riwayat Singkat PLN Distribusi Jawa Timur	15
3.3 Visi, Misi, dan Motto PLN ULP Kalisat	15
3.3.1. Visi	15
3.3.2. Misi.....	15
3.3.4. Motto	16
3.3.5. Maksud	16
3.4 Bentuk dan Makna Logo.....	16
3.5 Struktur Organisasi PT. PLN ULP Kalisat.....	17
3.5.1. Tugas Pokok.....	18
3.6 Kegiatan yang Dipilih	21

BAB IV	23
HASIL KEGIATAN PRAKTIK KERJA NYATA	23
4.1 Prosedur Pelayanan Penggantian dari Pascabayar ke Prabayar pada PT. PLN (PERSERO) ULP Kalisat.....	23
4.2 Kegiatan Selama Praktik Kerja Nyata	34
4.2.1 Membantu Mengoperasikan Aplikasi E-AIL(ArsipInduk Langganan).....	35
4.2.2 Membantu Menginput Data Pelanggan.....	35
4.2.3 Menjalankan Tugas Lapangan Sebagai Petugas Migrasi	36
4.3 Identifikasi Permasalahan dan Alternatif Solusi	36
4.3.1 Identifikasi Malasah	36
4.3.2 Solusi	37
BAB V	39
PENUTUP	39
5.1 Kesimpulan	39
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN	41

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jam kerja efektif kantor PT.PLN (Persero).....4
Tabel 1.2 Jadwal Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata.....4



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Logo PT.PLN (Persero).....	16
Gambar 3.2 : Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) ULP Kalisat.....	17
Gambar 4.1a : Dashboard awal website	24
Gambar 4.1b : Konfirmasi penyetujuan syarat dan ketentuan	25
Gambar 4.1c : Input Nomer Induk Pelanggan.....	25
Gambar 4.1d:InformasiDataPelanggan	26
Gambar 4.1e : Pilih produk layanan	26
Gambar 4.1f : Pilih peruntukan layanan	27
Gambar 4.1g : Persetujuan pemutusan apabila terjadi perbedaan peruntukan	27
Gambar 4.1h : Pilihan keperluan.....	28
Gambar 4.1i : Pilih daya tegangan listrik	29
Gambar 4.1j : Informasi data Pelanggan pad web AP2T.....	29
Gambar 4.1k : Konfirmasi kepemilikan bangunan.....	30
Gambar 4.1l : Perhitungan biaya	30
Gambar 4.1m : Simpan permohonan migrasi	31
Gambar 4.1n : Email kode konfirmasi.....	32
Gambar 4.1o : Input kode konfirmasi.....	32
Gambar 4.1p : Informasi pembayaran.....	33
Gambar 4.1q : Data terbaru pelanggan.....	33
Gambar 4.1r : Data terbaru pelanggan.....	34
Gambar 4.2.1. Dashboard E-AIL	35
Gambar 4.2.2. Input data pelanggan	35

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Permohonan Praktik Kerja Nyata	41
2. Surat Persetujuan Praktik Kerja Nyata.....	42
3. Nilai Hasil Praktik Kerja Nyata.....	43
4. Daftar Hadir	43
5. Persetujuan Penyusunan Laporan Praktik Kerja Nyata.....	45
6. Kartu Konsultasi.....	46
7. Sertifikat PKL	47
8. Nomor Registrasi Pembayaran Pelanggan PLN	48
9. Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL).....	49

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Alasan Pemilihan Judul

Kebijakan untuk melakukan kegiatan pemasaran sangat diperlukan untuk perusahaan yang menghasilkan sebuah produk. Perlu bagi setiap perusahaan membuat suatu perencanaan dan strategi yang diharapkan mampu menghasilkan menarik konsumen dan menghasilkan laba bagi perusahaan. Strategi pemasaran yang efektif diharapkan dapat menumbuhkan minat masyarakat akan produk yang ditawarkan. Penerapan strategi pemasaran juga tidak bisa dilepaskan dari penerapan administrasi keuangan, penerapan antar keduanya yang baik dan seimbang akan berdampak positif bagi perusahaan. Perusahaan akan lebih terorganisir dan menghasilkan *output* yang sangat baik.

Strategi pemasaran merupakan salah satu cara bagi perusahaan dalam memperkenalkan produknya kepada konsumen. Strategi pemasaran akan berguna secara optimal apabila didukung oleh perencanaan yang terstruktur baik dalam segi internal maupun eksternal perusahaan. Salah satu strateginya yaitu memanfaatkan perkembangan teknologi sebagai media promosi dan sebagai inovasi produk layanan yang lebih canggih. Perkembangan teknologi komunikasi saat ini semakin berkembang dengan sangat pesat. Perkembangan teknologi tidak dapat dilepaskan dari suatu konteks perubahan masyarakat. Teknologi yang semakin canggih mendorong masyarakat untuk merubah gaya hidup yang semakin modern dan menyesuaikan dengan kebutuhan. Melihat dengan adanya perubahan gaya hidup masyarakat, suatu perusahaan akan mengutamakan kebutuhan masyarakat akan sesuatu yang lebih modern.

Sebagai salah satu instrumen dalam pembangunan, keberadaannya dirasakan sangat penting, tidak hanya oleh pemerintah namun juga oleh masyarakat luas. Pada 2010 guna menunjang kemudahan yang lebih baik lagi PT. PLN (Persero) menghadirkan layanan yang dapat memudahkan pada setiap transaksinya yaitu Listrik Prabayar.

Listrik Prabayar atau listrik Pintar merupakan layanan yang memungkinkan

pelanggan untuk mengendalikan sendiri penggunaan listriknya sesuai kebutuhan dan kemampuan. Seperti halnya pulsa isi ulang pada telepon seluler, pada sistem listrik pintar pelanggan terlebih dahulu membeli pulsa (voucher/token) listrik isi ulang melalui gerai ATM sejumlah bank atau melalui loket – loket pembayaran tagihan listrik online. Token atau pulsa listrik yang terdiri dari 20 digit angka ini dimasukkan (input) kedalam kWh Meter khusus yang disebut Meter Prabayar (MPB). Layar MPB akan menyajikan sejumlah informasi penting yang langsung bisa diketahui dan dibaca oleh pelanggan terkait dengan penggunaan listriknya. Persediaan kWh tersebut bisa ditambah berapa saja dan kapan saja sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan. Jika energi listrik yang tersimpan di MPB sudah hampir habis, maka MPB akan memberikan sinyal awal agar segera dilakukan pengisian ulang. Dengan demikian, pelanggan dapat mengetahui secara persis dan real time penggunaan listrik di rumah setiap saat dan kapan saja. Pelanggan juga dapat mengoptimalkan konsumsi listrik dengan mengatur sendiri jadwal dan jumlah pembelian listrik.

Selama ini pelanggan PLN mendapat layanan listrik pascabayar, yaitu pelanggan menggunakan energi listrik dulu dan membayar belakangan pada bulan berikutnya. Dengan layanan listrik pascabayar, setiap bulan PLN harus mencatat meter, menghitung dan menerbitkan rekening yang harus dibayar pelanggan, melakukan penagihan kepada pelanggan yang terlambat atau tidak membayar dan memutuskan aliran listrik jika konsumen terlambat atau tidak membayar setelah waktu tertentu. Mekanisme tersebut tidak ada dalam layanan Listrik Prabayar.

PT. PLN selalu berusaha memberikan layanan dan strategi promosi yang baik dan efektif. Berdasarkan uraian diatas, penerapan promosi yang efektif sangat berperan untuk memenuhi tujuan perusahaan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan area Kalisat. Kegiatan pelayanan perpindahan layanan produk Listrik Prabayar (Listrik Pintar) dapat diketahui melalui Praktik Kerja Nyata, oleh karena itu kegiatan Praktik Kerja Nyata ini diberi judul “ **PROSEDUR PELAYANAN PENGGANTIAN DARI PASCABAYAR KE PRABAYAR PADA PT. PLN (PERSERO) ULP KALISAT**”

1.2. Tujuan dan Kegunaan Praktik Kerja Nyata

Tujuan dan kegunaan Praktik Kerja Nyata merupakan salah satu kesatuan yang menjadi alasan utama dalam mencapai aspek yang akan dicapai saat Praktik Kerja Nyata dilaksanakan.

1.2.1. Tujuan

Adapun tujuan dilaksanakannya Praktik Kerja Nyata yaitu :

- a. Untuk mengetahui dan memahami secara langsung mengenai kegiatan prosedur pelayanan pada PT.PLN (Persero) ULP Kalisat.
- b. Untuk membantu pelaksanaan kegiatan pada PT. PLN (Persero) ULP Kalisat yang berkaitan dengan prosedur pelayanan.

1.2.2. Kegunaan Praktik Kerja Nyata

Adapun manfaat dalam pelaksanaan Praktik Kerja Nyata, yaitu :

- a. Meningkatkan wawasan dan pengetahuan yang berkaitan dengan prosedur pelayanan pada PT. PLN (Persero) ULP Kalisat.
- b. Memperoleh pengalaman kerja dan dapat melaksanakan Prosedur Penggantian dari Pascabayar ke Prabayar pada PT. PLN (Persero) ULP Kalisat.

1.3. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Praktik Kerja Nyata di PT. PLN (Persero) ULP Kalisat.

Penentuan objek dalam Praktik Kerja Nyata adalah sesuai dengan Program Studi yang ditekuni saat ini sehingga mempermudah dalam menyusun Laporan Praktik Kerja Nyata dan jangka waktu ditentukan oleh pihak Program Studi.

- a. Pengenalan obyek Praktik Kerja Nyata

Praktik Kerja Nyata dilaksanakan di PT. PLN (Persero) ULP Kalisat yang beralamat di Jl. DR. Wahidin No.20, Dusun Krajan, Ajung, Kecamatan Kalisat, Kabupaten Jember, Jawa Timur, Kode POS 68193.

- b. Rincian kegiatan rill di PT. PLN (Persero) ULP Kalisat

Praktik Kerja Nyata berlangsung selama 2 bulan atau 320 jam kerja

efektif, sesuai ketentuan yang diterapkan oleh Program Studi DIII Administrasi Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember yang dimuali pada tanggal 3 Februari 2020 sampai 27 Maret 2020. Berikut waktu pelaksanaan Praktik Kerja Nyata (PKN) yang sesuai dengan jam kerja yang berlaku pada PT. PLN (Persero) ULP Kalisat.

Tabel 1.1 Jam kerja efektif kantor PT. PLN (Persero)

Hari	Buka Layanan	Istirahat	TutupLayanan	Pulang
Senin – Kamis	07.30	12.00 - 13.00	16.00	16.30
Jumat	07.30	11.30 - 13.00	16.00	16.30
Sabtu	-	-	-	-

1.4. Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata

Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata pada PT. PLN (Persero) ULP Kalisat adalah waktu yang dilaksanakan untuk memenuhi Praktik Kerja Nyata dengan ketentuan menyesuaikan jadwal yang telah ditentukan bagi staff dan karyawan pada PT. PLN (Persero) ULP Kalisat.

Tabel 1.2 Jadwal Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata

No	Kegiatan Praktik Kerja Nyata	Minggu Ke-							
		1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Perkenalan dengan pimpinan dan staf karyawan serta meminta penjelasan mengenai gambaran umum pada PT. PLN (Persero) ULP Kalisat. a. Sejarah PT. PLN (Persero) b. Tugas dan Fungsi PT. PLN (Persero) ULP Kalisat c. Peraturan dan Agenda PT.								

	PLN (Persero) ULP Kalisat								
2.	<p>Pengenalan tentang Praktik kerja nyata dan tata cara penggunaan aplikasi web terpadu.</p> <p>a. E-AIL (Electronic-Arsip Induk Langgan)</p> <p>b. AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat)</p>								
3.	Mencatat dan memasukkan data pelanggan								
4.	Memproses data pelanggan migrasi								
5.	Mempelajari dan mencari data-data bahan penulisan laporan Praktik kerja nyata.								

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Prosedur

Menurut Jogianto (2000:5) Suatu Prosedur adalah urutan – urutan yang tepat dari tahapan – tahapan instruksi yang menerangkan apa (*what*) yang harus dikerjakan, siapa (*who*) yang mengerjakan, kapan (*when*) dikerjakan, dan bagaimana mengerjakannya.

Sedangkan Susanto (2017:275) menjelaskan bahwa prosedur adalah rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama. Prosedur penting dimiliki bagi suatu organisasi agar segala sesuatu dapat dilakukan secara seragam. Pada akhirnya prosedur akan menjadi pedoman bagi suatu organisasi dalam menentukan aktivitas apa saja yang harus dilakukan untuk menjalankan suatu fungsi tertentu. Dengan adanya prosedur yang memadai maka dapat dilakukan pengendalian terhadap aktivitas perusahaan.

Prosedur adalah suatu rangkaian tugas-tugas yang saling berhubungan yang merupakan urutan – urutan menurut waktu dan tata cara tertentu untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang dilaksanakan berulang-ulang (Masya, 1994:74)

Berdasar pendapat beberapa ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan prosedur adalah suatu tata cara kerja atau kegiatan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan urutan waktu dan memiliki pola kerja tetap yang telah ditentukan.

2.1.1. Karakteristik Prosedur

Berikut beberapa karakteristik prosedur menurut Mulyadi (2001:8) :

- a. Prosedur menunjang tercapainya tujuan organisasi
- b. Prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan yang baik dan menggunakan biaya seminimal mungkin
- c. Prosedur menunjukkan urutan-urutan logis dan sederhana
- d. Prosedur menunjukkan adanya penetapan keputusan dan tanggung jawab

- e. Prosedur menunjukkan tidak adanya keterlambatan atau hambatan
- f. Adanya suatu pedoman kerja yang harus diikuti oleh anggota – anggota organisasi
- g. Mencegah terjadinya penyimpangan
- h. Membantu efisiensi, efektivitas dan produktivitas kerja dari suatu unit organisasi.

2.1.2. Manfaat Prosedur

Setiap perusahaan tentunya memiliki prosedur tersendiri, suatu prosedur akan memberikan manfaat bagi sebuah perusahaan. Menurut Mulyadi (2001:15) manfaat prosedur adalah :

- a. Lebih memudahkan dalam langkah – langkah kegiatan yang akan datang
- b. Mengubah pekerjaan yang berulang-ulang menjadi rutin dan terbatas sehingga menyederhanakan pelaksanaan
- c. Adanya petunjuk atau program yang jelas dan harus dipatuhi oleh seluruh pelaksana
- d. Membantu dalam usaha meningkatkan produktivitas kerja yang efektif dan efisien
- e. Mencegah terjadinya penyimpangan dan memudahkan pengawasan.

2.2. Pelayanan Perubahan Layanan

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Moenir, 2010:26). Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan. Sedangkan menurut Groonros (1990:27) dalam Ratminto dan Atik (2005:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksud untuk memecahkan

masalah konsumen atau pelanggan.

Didalam penyuluhan Tata Usaha Langgan (TUL) 1994 dijelaskan mengenai kewajiban PT. PLN (Persero) untuk melayani calon pelanggan dan masyarakat yang berhubungan dengan penjualan tenaga listrik dengan prima. Untuk menunjang kegiatan pelayanan tersebut dikeluarkan Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) No.021.k/0599/DIR/1995 suatu Pedoman dan Petunjuk Tata Usaha Langgan (TUL). Pedoman dan petunjuk tersebut dihimpun menjadi kesatuan proses Administrasi Tata Usaha Langgan yang dapat memberikan pelayanan cepat, efisien, praktis, dan sederhana kepada calon pelanggan dan masyarakat yang membutuhkan tenaga listrik. Oleh karena itu Administrasi TUL mempunyai subfungsi yang berdasarkan pemilihan bidang yang saling berhubungan dan terkait :

- a. Mencatat dan menyimpan data pelanggan sejak awal hingga berakhirnya pemutusan hubungan antara PT. PLN (Persero) dengan pelanggan
- b. Merupakan mata rantai kegiatan pelanggan
- c. Sumber Akuntansi dan PT. PLN (Persero).

Tata Usaha Langgan (TUL) adalah sistem pelayanan pelanggan yang meliputi pelayanan kepada calon pelanggan dan masyarakat lainnya, baik dengan sistem manual maupun sistem komputer yang membutuhkan tenaga listrik, yang terdiri:

- a. Pelayanan pelanggan
- b. Pelayanan pembacaan meter
- c. Pelayanan pembuatan rekening
- d. Pelayanan pembukuan pelanggan
- e. Pelayanan penagihan
- f. Pelayanan pengawasan kredit.

Pelayanan pelanggan melaksanakan pelayanan pemberian informasi tentang tata cara, perhitungan besarnya biaya, persyaratan dan informasi lainnya yang berhubungan dengan pembuatan Listrik Pintar kepada calon pelanggan dan masyarakat lainnya serta meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian. Calon pelanggan dapat juga memilih cara untuk mengajukan permohonan

pembuatan Listrik Pintar dengan melalui website (www.pln.co.id), melalui Telepon atau *On Call Service (123)* dan datang langsung ke loket unit layanan.

2.2.1. Listrik Prabayar (Listrik Pintar)

Listrik Pintar merupakan layanan listrik prabayar yang memungkinkan pelanggan untuk mengendalikan sendiri penggunaan listriknya sesuai kebutuhan dan kemampuan. Listrik prabayar merupakan cara pembelian dimana pelanggan membayar terlebih dahulu baru kemudian menikmati aliran listrik berupa voucher isi ulang yang telah tersedia di ribuan loket-loket yang tersebar di seluruh Indonesia (Qalby:2016). Voucher listrik prabayar atau stroom ini diharap mampu menjangkau lebih luas masyarakat melalui kemitraan dengan Bank, PT. POS Indonesia, dan mitra pihak ketiga lainnya. Layanan listrik prabayar ini menggunakan alat khusus yang berbeda dengan layanan listrik pascabayar atau yang biasa. Alat khusus ini dinamakan KWH Meter (materan listrik) prabayar atau lebih dikenal sebagai meter prabayar. Program listrik pintar (prabayar) adalah suatu program yang ditawarkan PLN kepada pelanggannya agar dapat mengendalikan pemakaian listrik sesuai dengan kebutuhan bagi pelanggan pasang baru atau pun migrasi dari pascabayar ke prabayar.

Seperti halnya pulsa isi ulang pada telepon seluler, pada sistem listrik pintar pelanggan terlebih dahulu membeli pulsa (voucher/token) listrik isi ulang melalui gerai ATM sejumlah bank atau melalui loket – loket pembayaran tagihan listrik online. Token atau pulsa listrik yang terdiri dari 20 digit angka ini dimasukkan (input) kedalam kWh Meter khusus yang disebut Meter Prabayar (MPB). Layar MPB akan menyajikan sejumlah informasi penting yang langsung bisa diketahui dan dibaca oleh pelanggan terkait dengan penggunaan listriknya. Persediaan kWh tersebut bisa ditambah berapa saja dan kapan saja sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan. Jika energi listrik yang tersimpan di MPB sudah hampir habis, maka MPB akan memberikan sinyal awal agar segera dilakukan pengisian ulang. Dengan demikian, pelanggan dapat mengetahui secara persis dan real time penggunaan listrik di rumah setiap saat dan kapan saja. Pelanggan juga dapat mengoptimalkan konsumsi listrik dengan menhatur sendiri jadwal dan jumlah pembelian listrik.

Sistem Prabayar berintegrasi dengan aplikasi Customer Information System (CIS) yang terdapat di setiap unit distribusi. Secara sederhana, sistem Prabayar terdiri dari :

1. Pelanggan membeli stroom ditempat pembayaran listrik atau *Paymentpointonlinebanking*
2. Data pembelian dikirim dan diproses oleh *vendingssystem*
3. PT. PLN (Persero) mengalirkan listrik ke lokasi pelanggan melalui meter prabayar
4. Pelanggan menggunakan listrik
5. Stroom telah habis, pelanggan membeli kembali

Sistem Prabayar ini memberikan manfaat kepada pelanggan dan juga perusahaan. Manfaat yang didapatkan pelanggan yaitu :

- a. Pelanggan secara mandiri lebih mudah mengendalikan pemakaian listriknya
- b. Pelanggan dapat mengatur pemakaian sesuai dengan anggaran yang dimiliki
- c. Pelanggan terhindar dari kesalahan pencatatan kedudukan angka meter
- d. Pelanggan dapat melakukan pembelian isi ulang kapan saja
- e. Calon pelanggan baru tidak perlu menyediakan uang jaminan langganan atau uang muka tagihan listrik
- f. Privasi pelanggan tidak terganggu.

Sedangkan manfaat bagi perusahaan adalah :

- a. Mempercepat penerimaan arus kas
- b. Siklus tagihan yang lebih sederhana dan mudah
- c. Mengurangi keluhan, khususnya terkait kesalahan pencatatan
- d. Mengurangi kecurangan atau kesalahan baca meter
- e. Meniadakan tunggakan
- f. Menekan biaya operasional akibat tidak adanya kegiatan catat meter dan pemutusan.

2.2.2. Listrik Pascabayar

Listrik pascabayar adalah transaksi pemakaian tenaga listrik yang menggunakan meteran elektronik pascabayar dengan cara pembayaran di akhir. Pelanggan listrik pascabayar menggunakan sejumlah arus listrik yang diperlukan serta digunakan oleh pelanggan layanan listrik pascabayar, dihitung dengan menggunakan meteran elektronik pascabayar. Setiap bulannya dilakukan pembacaan meter yang berfungsi dalam pelaksanaan, persiapan dan pengendalian kegiatan pembacaan, pencatatan dan perekaman angka kedudukan meter alat ukur meter kWh, meter Kva maksimal pada setiap pelanggan serta pembacaan dan pencatatan petunjuk saklar waktu. Setelah itu maka data meter yang telah dicatat dan dikirim kepada fungsi pembuatan rekening, lalu dilakukan pemeriksaan hasil pembacaan meter dan perbaikan kesalahan pembacaan meter, melakukan laporan sesuai bidangnya dan nantinya akan diterbitkan rekening listrik hasil pemakaian listrik pada setiap bulannya, dan dilakukan pembayaran di akhir kepada PT. PLN sesuai dengan pemakaian listrik yang digunakan oleh pelanggan (Simatupang:2017).

2.3. Maintenance Pelanggan

Maintenance pelanggan merupakan serangkaian aktivitas untuk menjaga layanan atau produk dari sebuah perusahaan agar senantiasa dalam keadaan siap pakai untuk menunjang kegiatan yang efektif dan efisien yang tetap sesuai dengan standar. maintenance atau pemeliharaan adalah aktivitas penting kerana berperan langsung pada kapasitas produksi, biaya produksi, kualitas produksi dan jasa, keselamatan pelanggan dan tenaga kerja, dan kepuasan pelanggan. Maintenance dapat dikatakan juga migrasi pelanggan yang merupakan tingkat kemungkinan atau kepastian bahwa pelanggan akan berpindah dari penyedia jasa saat ini ke penyedia jasa baru (Bansal et al: 2005). Berbagai program pelayanan pelanggan dilakukan untuk menjaga pelanggan agar tidak berpindah ke perusahaan jasa lain. Migrasi atau perpindahan pelanggan memiliki pengaruh signifikan bagi perusahaan penyedia jasa. Migrasi juga memiliki tiga kategori factor yang mempengaruhi, yaitu efek pendorong (*push effects*), efek penarik (*pull effects*), dan efek penambat

(*mooring effects*)(Bansal, Taylor, dan James 2005). Efek pendoornng merupakan factor yang memotivasi dan mendorong pelanggan untuk meninggalkan atau menjauh dari penyedia jasa asal. Efek penarik merupakan factor-faktor postif yang menarik pelanggan atau migran ke penyedia jasa baru atau tujuannya, sedangkan efek penambat merupakan factor-faktor yang memiliki sifat menghalangi perpindahan penyedia jasa. Menurut Roos., et al., (2004) dalam Nelloh dan Liem (2011), membagi migrasi menjadi dua yaitu migrasi internal dan migrasi eksternal. Migrasi internal merupakan migrasi pelanggan yang terjadi masih dalam lingkup perusahaan yang sama. Tipe migrasi ini secara garis besar masih memberikan keuntungan bagi perusahaan karena masoh dalam lingkup perusahaan yang sama meskipun dengan unit yang berbeda. Sedangkan migrasi eksternal adalah migrasi pelanggan ke penyedia jasa alternatif diluar perusahaan. Mirasi pelanggan dapat terjadi apabila pelanggan merasa tidak puas dengan layanan yang telah diberikan, sehingga pada saat ada layanan baru yang memberikan pelayanan lebih baik maka pelanggan berkeinginan untuk pindah agar mendapatkan kepuasan pelayanan.

Layanan migrasi pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Kalisat ada dua macam, yaitu migrasi perubahan daya dan migrasi listrik dari pascabyar ke prabayar yang dapat diakses secara online dengan cepat, mudah, nyaman, dan aman serta dapat dimonitor prosesnya.

2.4. Administrasi Keuangan

Administrasi keuangan diartikan sebagai proses pengelolaan keuangan yang dilakukan oleh sebuah organisasi, baik organisasi sektor privat maupun sektor public. Keberadaan administrasi keuangan menjadi salah satu hal yang mutlak dalam sebuah organisasi, karena setiap organisasi pasti memiliki sumber keuangan. Agar keuangan yang dikelola dapat berjalan dengan baik maka harus mengacu pada beberapa prinsip antara lain :

a. Transparan

Transparan berarti adanya keterbukaan. Transparan di bidang manajemen berarti adanya keterbukaan sumber keuangan dan jumlahnya, rincian penggunaan, dan pertanggungjawabannya harus jelas sehingga bisa

memudahkan pihak-pihak yang berkepentingan untuk mengetahui tentang keadaan keuangan.

b. Akuntabilitas

Akuntabilitas di dalam administrasi keuangan berarti penggunaan uang yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan. Ada tiga pilar utama yang menjadi prasyarat terbangunnya akuntabilitas, yaitu adanya transparansi, adanya standar kinerja di setiap unit kegiatan dan adanya partisipasi untuk saling menciptakan suasana kondusif dalam menciptakan pelayanan dengan prosedur yang mudah, biaya yang murah dan pelayanan yang cepat.

c. Efektif dan efisien

Pengertian efektivitas pada dasarnya lebih menekankan pada kualitatif hasil. Administrasi keuangan dikatakan memeneuhi prinsip efektivitas kalau kegiatan yang dilakukan dibiayai dalam rangka mencapai tujuan Lembaga yang telah ditetapkan. Sedangkan efisiensi adalah perbandingan yang terbaik antara masukan (input) dan keluaran (output) atau antara daya guna dan hasil guna. Daya yang dimaksud meliputi tenaga, pikiran, waktu, biaya. Dengan demikian dikatakan efisien jika besarnya uang yang digunakan sebanding dengan hasil yang dicapai.

BAB III GAMBARAN UMUM

3.1. Sejarah berdirinya PT. PLN (Persero)

Pada awalnya kelistrikan di Indonesia dikuasai oleh pemerintahan Hindia – Belanda yaitu pada abad ke-19 tahun 1898. Saat itu perusahaan listrik swasta dengan pemerintah Hindia- Belanda yang berusaha mengembangkannya, dan selanjutnya pada tahun 1942 – 1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan- perusahaan tersebut oleh Jepang, setelah Belanda menyerah kepada Jepang pada awal Perang Dunia II. Pada Agustus 1945 peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir Perang Dunia II saat Jepang menyerah kepada sekutu. Peluang ini tidak disia- siakan para pemuda dan buruh listrik melalui delegasi buruh atau pegawai listrik dan gas yang bersama-sama dengan pimpinan KNI Pusat berinisiatif menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan tersebut kepada Pemerintahan Republik Indonesia. Presiden Soekarno membentuk jawatan listrik dan gas dibawah Departemen Pekerjaan Umum dan tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW yaitu pada 27 Oktober 1945.

Pada tanggal 1 Januari 1961 ,jawatan listrik dan gas diganti menjadi BPU- PLN (Badan Pimpinan Umum- Perusahaan Listrik Negara) bergerak dibidang listrik, gas dan kokas dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada saat yang sama dua perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) dan Perusahaan Gas Negara (PGN) keduanya diresmikan. Tahun 1972 sesuai Peraturan Pemerintahan No.17 status Perusahaan Listrik Negara ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum. Pada akhirnya pemerintah membuat suatu kebijakan yaitu memberikan kesempatan kepada sektorswasta untuk bergerak dalam bisnis penyedia listrik, maka sejak tahun 1994 status PLN beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (PERSERO) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga saat ini.

3.2. Riwayat Singkat PLN Distribusi Jawa Timur

PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur merupakan salah satu unit pelaksana induk dibawah PT PLN (Persero) yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ditunjuk sebagai Pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan Untuk Kepentingan Umum (PIUKU) melalui Undang-undang Nomor 30 tahun Pendirian PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur diawali pada tanggal 23 Oktober 1973, berdasarkan Keputusan Direksi PLN Nomor 054/DIR/73, nama PLN eksploitasi diubah menjadi PLN Distribusi I/ Pembangunan I, kemudian berdasarkan Keputusan Direksi PLN Nomor 012/DIR/1976 tanggal 25 Februari 1976 diubah menjadi PLN Wilayah XII. Berdasarkan Keputusan Direksi Nomor : 042/DIR/1928, nama PLN Wilayah XII diubah menjadi PLN Distribusi Jawa Timur dengan tugas mengelola pendistribusian tenaga listrik di Jawa Timur. PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur yang berlokasi di Jl. Embong Trengguli Surabaya ini bergerak dalam bidang distribusi dan penjualan tenaga listrik.

3.3. Visi, Misi, dan Motto PLN ULP Kalisat

3.3.1. Visi

Diakui sebagai Perusahaan Kelas Dunia yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani.

3.3.2. Misi

1. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi
4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

3.3.3. Motto

TERA'- Tumbuh, Efisien, Responsif, Andal

3.3.4. Maksud dan Tujuan Perseroan

Untuk menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai serta memupuk keuntungan dan melaksanakan penugasan Pemerintah di bidang ketenagalistrikan dalam rangka menunjang pembangunan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.

3.4. Bentuk dan Makna Logo



Gambar 3.1. Logo PT.PLN (Persero)

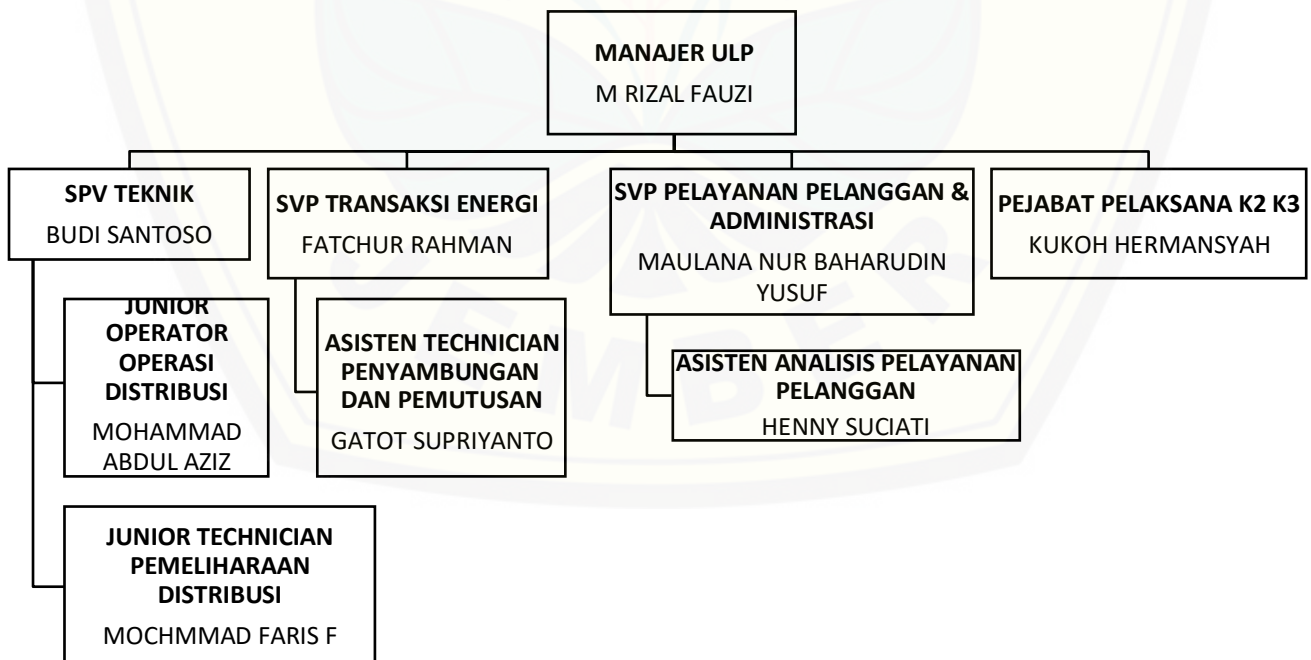
Sumber www.pln.co.id

Lambang PT. PLN (Persero) terdiri dari :

- a Bidang Persegi Panjang Vertikal . Menjadi bidang dasar bagi elemen-elemen lambing lainnya, melambangkan bahwa PT PLN (Persero) merupakan wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Berwarna kuning untuk menggambarkan pencerahan, seperti yang diharapkan PLN bahwa listrik mampu menciptakan pencerahan bagi kehidupan masyarakat. Kuning juga melambangkan semangat yang menyala-nyala yang dimiliki tiap insan yang berkarya di perusahaan ini.

- b. Petir atau Kilat. Melambangkan tenaga listrik yang terkandung di dalamnya sebagai produk jasa utama yang dihasilkan oleh perusahaan. Selain itu petir pun mengartikan kerja cepat dan tepat para insan PT PLN (Persero) dalam memberikan solusi terbaik bagi para pelanggannya. Warnanya yang merah melambangkan kedewasaan PLN sebagai perusahaan listrik pertama di Indonesia dan kedinamisan gerak laju perusahaan beserta tiap insan perusahaan serta keberanian dalam menghadapi tantangan perkembangan jaman.
- c. Tiga Gelombang. Memiliki arti gaya rambat energi listrik yang dialirkan oleh tiga bidang usaha utama yang digeluti perusahaan yaitu pembangkitan, penyaluran dan distribusi yang seiring sejalan dengan kerja keras para insan PT PLN (Persero) guna memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya. Diberi warna biru untuk menampilkan kesan konstan (sesuatu yang tetap) seperti halnya listrik yang tetap diperlukan dalam kehidupan manusia. Di samping itu biru juga melambangkan keandalan yang dimiliki insan-insan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi para pelanggannya

3.5. Struktur Organisasi PT. PLN ULP Kalisat



Gambar 3.2 : Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) ULP Kalisat

3.5.1. Tugas pokok masing-masing bagian

1. Tugas pokok Manajer ULP Kalisat
 - a. Mengkoordinasikan program kerja dan anggaran sebagai pedoman kerja untuk mencapai kinerja unit.
 - b. Mengkoordinir pelaksanaan Pedoman Keselamatan Ketenagalistrikan (K2 dan K3) untuk keselamatan dan keamanan pegawai dalam bekerja.
 - c. Mengoptimalkan operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi untuk mempertahankan keandalan pasokan energi tenaga listrik.
 - d. Mengkoordinasikan dan mengendalikan pelaksanaan Tata Usaha langganan (TUL).
 - e. Mengkoordinir proses pengelolaan keuangan dan pendapatan.
 - f. Memonitoring dan mengevaluasi manajemen APP, melakukan evaluasi Realisasi Kinerja Rayon.
 - g. Melakukan evaluasi teknis kegiatan system operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi
 - h. Melakukan pengendalian komunikasi dan hubungan kinerja internal dan eksternal dengan stakeholder perusahaan.
2. Tugas pokok SPV teknik
 - a. Meningkatkan keandalan system operasi jaringan distribusi.
 - b. Memelihara jaringan distribusi.
 - c. Mengendalikan pelayanan gangguan dan mengkoordinir petugas pelayanan teknik.
 - d. Memantau dan mengevaluasi susut distribusi dan upaya penurunannya
 - e. Mengelola asset jaringan dan konstruksi distribusi.
 - f. Mengendalikan pelaksanaan pekerjaan penyambungan dan pemutusan
 - g. Memastikan penyusunan RAB dan SPK pekerjaan distribusi sesuai ketentuan yang berlaku.
3. Tugas pokok bagian SPV Transaksi Energi
 - a. Mengkoordinasikan kegiatan wiring dan setting APP.
 - b. Mengkoordinasikan dengan bagian dan instansi berwenang untuk kegiatan P2TL.

- c. Mengevaluasi dan mengendalikan susut, PJU, P2TL, AMR, Pemeliharaan APP, pemeliharaan meter transaksi dan hasilukur meter transaksi.
 - d. Mengkoordinasikan dan mengevaluasi hasil baca AMR
 - e. Merencanakan dan mengevaluasi pekerjaan pemeliharaan APP dan hasil penerapan metrologi.
 - f. Memonitoring dan mengevaluasi manajemen APP.
 - g. Mengkoordinasikan dan mengevaluasi pelaksanaan catat meter dan manajemen billing.
 - h. Memonitor penyambungan dan pemutusan sebagai upaya peningkatan kinerja.
 - i. Mengkoordinasikan dengan AP2T terkait dengan proses billing.
 - j. Memonitoring pelaksanaan bongkar rampung.
 - k. Memastikan penyusunan biaya operasi dan investasi serta data pendukung RKAP.
 - l. Mengkoordinasikan kegiatan operasional di seksi transaksi energy
4. Tugas Pokok SPV Pelayanan pelanggan dan Administrasi
- a. Melaksanakan fungsi TUL (Tata Usaha Langganan).
 - b. Memonitoring proses administrasi P2TL.
 - c. Mengelola keamanan di lingkungan gedung rayon.
 - d. Mengatur administrasi perkantoran, pemeliharaan Gedung atau kantor dan fasilitas kerja.
 - e. Mengelola fungsi kehumasan.
 - f. Memonitoring proses logistik rayon.
 - g. Mengelola fungsi keuangan rayon.
5. Pejabat pelaksana K2K3
- a. Menyusun dan mengusulkan RKAP, melaksanakan pembinaan SDM bidang K3L (CMC, Pelatihan, Sertifikasi) serta menyusun laporan kinerja K3L.
 - b. Menyusun dan melaksanakan IBPPR, Identifikasi Kesehatan Kerja, pengelolaan lingkungan kerja, manual prosedur dalam pengelolaan K3, Ketersediaan keterlengkapan peralatan kerja dan APD sesuai dengan standar yang berlaku serta melaksanakan implementasi system Manajemen K3.

- c. Menyusun dan melaksanakan investigasi kecelakaan (Kecelakaan Kerja, Kecelakaan Instalasi dan Kecelakaan Masyarakat Umum) termasuk melaksanakan tindak lanjut rekomendasi hasil investigasi kecelakaan.
 - d. Menyusun dan melaksanakan identifikasi keamanan, kerawanan sosial dan lingkungan serta pengendalian resiko keamanan, manual prosedur keamanan dalam pengelolaan keamanan.
 - e. Melaksanakan izin lingkungan untuk tahap konstruksi dan atau tahap operasi yang dilakukan serta menyusun Laporan Pelaksanaan Izin Lingkungan.
 - f. Melaksanakan pembinaan hubungan kerjasama dengan stakeholder yang terkait dengan K3L (Disnaker, BLHD, KLH, Kepolisian, TNI, BNPT, dan Institusi Akademik).
6. Tugas pokok junior operator operasi distribusi
 - a. Menyusun rencana dan pelaksanaan optimasi operasi jaringan distribusi untuk keandalan tenaga listrik
 - b. Memonitor pelaksanaan dan pekerjaan manuver jaringan distribusi.
 - c. Mengevaluasi hasil pelaksanaan operasi jaringan distribusi.
 - d. Menganalisa dan mengevaluasi hasil pelaksanaan program/strategi Yantek sesuai fungsi operasi distribusi untuk pencapaian target kinerja gangguan penyulang.
 7. Tugas pokok bagian asisten *technician* penyambungan dan pemutusan
 - a. Menyusun target operasi dan jadwal kegiatan P2TL.
 - b. Mengevaluasi hasil pelaksanaan P2TL.
 - c. Melaksanakan inventarisasi, penertiban dan meterisasi PJU.
 8. Tugas pokok Asisten Analisis pelayanan pelanggan
 - a. Mengendalikan piutang pelanggan : memetakan pelanggan yang sering nunggak, melakukan migrasi dari pascabayar ke prabayar.
 - b. Pengawasan dan pengendalian penagihan (TUL F-V): monitoring pelunasan kredit, menyurati pelanggan yang menunggak, membuat daftar legalisasi (TNI POLRI), melakukan kunjungan pelanggan dengan histori telat bayar, mendata pelanggan rekening kolektif, mendaftarkan e-billing pelanggan rekening kolektif.

- c. Pembukuan rekening pelanggan : monitoring rekening lunas, monitoring pelunasan setelah diputus, monitoring tunggakan rekening bongkar rampung, validasi pelanggan yang masuk DUPRR (Daftar Usulan Piutang Ragu- ragu), membuat usulan penghapusan PRR.
 - d. Proses administrasi P2TL : melaksanakan perhitungan TS (Tagihan Susulan) P2TL, memonitoring tagihan TS P2TL, memonitoring blocking token.
9. Tugas pokok junior technician pemeliharaan distribusi
- a. Menyusun jadwal pemeliharaan.
 - b. Mengevaluasi pemeliharaan asset jaringan dan konstruksi distribusi.
 - c. Menyusun perbaikan pemeliharaan jaringan distribusi untuk keandalan distribusi tenaga listrik.

3.6. Kegiatan yang Dipilih

Kegiatan yang dipilih adalah bagian Pelayanan Pelanggan dan Administrasi, salah satu tugas pokok pada bagian ini adalah melaksanakan fungsi Tata Usaha Langganan (TUL). Sesuai dengan Pedoman TUL Tahun 1994, sistem Tata Usaha Pelanggan terbagi atas enam fungsi.

- a. Fungsi Pelayanan Pelanggan
Fungsi ini merupakan system yang akan diimplementasikan dan memiliki kemampuan respon yang cepat terhadap setiap permintaan pelayanan, bekerja dalam keadaan online, terintegrasi untuk semua fungsi pelayanan dan data current maupun historis lengkap.
- b. Fungsi Pembacaan Meter
Fungsi ini diimplementasikan untuk mengantisipasi berbagai kondisi lapangan
- c. Fungsi Pembuatan Rekening Listrik
Fungsi pembuatan rekening yang akan diimplementasikan berbagai fasilitas pembuatan rekening secara sekaligus untuk suatu unit, pembuatan rekening di Payment Point dan pembuatan rekening pada saat pembacaan meter.
- d. Fungsi Pembukuan Pelanggan
Fungsi yang akan diimplementasikan terlihat dari data pelanggan yang tersimpan dalam database, online untuk dapat memberikan respon, data

historis pelanggan akan tersimpan lengkap, dan terintegrasi atau dapat diintegrasikan dengan fungsi Akuntansi.

e. Fungsi Penagihan

System yang akan diimplementasikan akan mangantisipasi berbagi kemungkinan cara pembayaran seperti pembayaran di payment poin, pembayaran di kantor unit, hingga pembayaran di sembarang tempat pembayaran.

f. Fungsi pengawasan kredit

System yang diimplementasikan pada fungsi ini yaitu secara dini mengidentifikasi adanya rekening tungakan, menyiapkan laangkah-langkah pemutusan dan mengelola piutang ragu-ragu

Migrasi pelanggan dari pascabayar ke prabayar merupakan salah satu bidang pelayanan yang ada di PT. PLN (Persero) ULP Kalisat. Ada pun alasan penulis memilih kegiatan migrasi pelanggan adalah sebagai pembahasan dalam Laporan Praktik Kerja Nyarta untuk menambah pengetahuan yang brerkaitan tentang migrasi pelanggan dan pembaca juga dapat memahami.

Tugas lain yang dilakukan pada bidang pelayanan pelanggan yaitu dengan terjun langsung ke rumah pelanggan yang masih menggunakan listrik pascabayar, dan mensosialisasikan tentang listrik prabayar. Saat di kantor, bidang pelayanan pelanggan langsung memproses pelanggan yang mengajukan permohonan migrasi, serta melakukan rekapitulasi data-data pelanggan.

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Maintenance pelanggan atau migrasi pelanggan merupakan salah satu kegiatan pelayanan pada PT. PLN (Persero) ULP Kalisat. Kegiatan maintenance berguna agar pelanggan tetap menggunakan jasa dari perusahaan namun perusahaan tetap mengembangkan produknya agar menjadi lebih efektif dan efisien yang tetap sesuai dengan standar.

Berdasarkan kegiatan PKN, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Kegiatan pelayanan dari pascabayar ke Prabayar terdapat beberapa prosedur yang sudah ditentukan oleh PT. PLN (PERSERO). Dalam kegiatannya pelayanan ini diakses melalui web (www.pln.co.id) dengan hanya menggunakan nomor induk pelanggan yang sudah dimiliki saat menjadi pelanggan pascabayar agar bisa akses migrasi dengan cepat dan efisien. Dalam pengisian data pada web tersebut harus sesuai dengan data yang sesungguhnya dan sejujur-jujurnya, karena apabila terdapat perbedaan data maka pihak PT. PLN (PERSERO) akan melakukan tindak tegas pencabutan Meteran Listrik.
2. Pelaksanaan kegiatan yang dilakukan yaitu dengan melakukan proses penginputan data pelanggan pada web (www.pln.co.id) hingga pelanggan melakukan transaksi pembayaran pemasangan meteran listrik Prabayar. Kegiatan lainnya yaitu terjun langsung ke rumah-rumah pelanggan yang menunggak dalam pembayaran listrik pascabayar dan melakukan tindak tegas untuk mencabut dan meminta beralih ke listrik Prabayar.

DAFTAR PUSTAKA

Athoillah, Anton. 2010. *Dasar – dasar Manajemen*. Bandung : Penerbit PustakaSetia.

Atik dan Ratmino. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Mulyadi. 2001. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.

Moenir,. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Susanto, Azhar. 2017. *Sistem Informasi Akuntansi: Pemahaman Konsep Secara Terpadu*. Bandung: Lingga Jaya.

Syamsi, Ibnu. 2007. *Efisiensi, Sistem, dan Prosedur Kerja*. Jakarta: Bumi Aksara.

Harsanto, Budi. 2017. *Dasar Ilmu Manajemen Operasi*. Bandung: Unpad Press.

Sumadiono, Wahono. 2018. *Pedoman Umum Organisasi dan Administrasi*.

Sleman: Deepress.

<https://www.pln.co.id/>

<https://kioslambang.wordpress.com/2011/11/24/arti-logo-pln/Sumber>

:

jatim.pln.co.id

<http://journal.unpar.ac.id/index.php/JurnalAdministrasiBisnis/article/view/1720>

PT. PLN (Persero) 2020

LAMPIRAN

1. Surat Permohonan Praktik Kerja Nyata



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
Telepon 0331-337990 Faximile 0331-332150
Email : feb@unej.ac.id Website : www.feb.unej.ac.id

Nomor : 230/UN.25.1.4/PM/2020
Lampiran : Satu Bendel
Hal : **Permohonan Tempat PKN**

10 Januari 2020

Yth. Pimpinan PT. PLN (Persero) UP3 Kabupaten Jember
Jl. Gajah Mada No. 198 Kaliwates
Jember

Dengan ini kami beritahukan dengan hormat, bahwa guna melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Diploma III Ekonomi dan Bisnis para mahasiswa diwajibkan melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN).

Sehubungan dengan hal tersebut kami mengharap kesediaan Institusi yang Saudara pimpin untuk menjadi obyek atau tempat PKN. Adapun mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan tersebut adalah :

NO	NAMA	NIM	PROG. STUDI
1.	Athiya Zaenun Faqihah	170803102065	D3 Administrasi Keuangan
2.	Diah Anggraini	170803102074	D3 Administrasi Keuangan

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut pada bulan : Februari 2020 -Maret 2020.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

a.n. Dekan
Wakil Dekan I



Zainuri, M.Si
NIP. 19640325 198902 1 001

Tembusan kepada Yth :
1. Yang bersangkutan;
2. Arsip

2. Surat Persetujuan Praktik Kerja Nyata

LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL PRAKTEK KERJA NYATA
PROGRAM STUDI DIII ADMINISTRASI KEUANGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER
2020


1. Nama Instansi : PT. PLN (PERSERO) UP3 KABUPATEN JEMBER
2. Alamat : Jl. Gajah Mada No. 198, Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131.
3. Tanggal Pelaksanaan : Februari-Maret 2020.
4. Pelaksana : - Athiya Zaenun Faqihah 170803102065
- Diah Anggraini 170803102074

Jember, 7 Januari 2020

Proposal Magang
Telah disetujui oleh :


Ketua Prodi DIII Administrasi
Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua
Kelompok Magang


Dr. Sumani, S.E., M.Si
NIP. 19690114 200501 1 002


Athiya Zaenun Faqihah
NIM 170803102065

Wakil Dekan I
Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Dr. Zainuri, M.Si
NIP. 196403251989021001

3. Nilai Hasil Praktik Kerja Nyata

**NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS JEMBER**

NO	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1.	Kedisiplinan	90	Sembilan nol
2.	Ketertiban	90	Sembilan nol
3.	Prestasi Kerja	90	Sembilan nol
4.	Kesopanan	90	Sembilan nol
5.	Tanggung Jawab	90	Sembilan nol

IDENTITAS MAHASISWA :

Nama : ATHIYA ZAENUN FAQIHAH
 N I M : 170803102065
 Program Studi : ADMINISTRASI KEUANGAN

IDENTITAS PEMBERI NILAI :

Nama : MAULANA NUR BAHARUDIN YUSUF
 Jabatan : SUPERVISOR ADMINISTRASI DAN PELAYANAN PELANGGAN
 Institusi : PT. PLN (PERSERO) ULP KALISAT

Tanda Tangan dan

Stempel Lembaga :

PEDOMAN PENILAIAN

NO	ANGKA	KRITERIA
1.	≥ 80	Sangat Baik
2.	70 – 79	Baik
3.	60 – 69	Cukup Baik
4.	50 – 59	Kurang Baik

4. Daftar Hadir

DAFTAR HADIR
PRAKTIK KERJA NYATA

NAMA	01-Feb	02-Feb	03-Feb	04-Feb	05-Feb	06-Feb	07-Feb	08-Feb	09-Feb	10-Feb	11-Feb	12-Feb	13-Feb	14-Feb	15-Feb	16-Feb
ATHYA ZAENUN FAQHIAH	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr			Pr	Pr	Pr	Pr	Pr		
DIAH ANGGRAINI	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr			Pr	Pr	Pr	Pr	Pr		

NAMA	17-Feb	18-Feb	19-Feb	20-Feb	21-Feb	22-Feb	23-Feb	24-Feb	25-Feb	26-Feb	27-Feb	28-Feb	29-Feb	01-Mar
ATHYA ZAENUN FAQHIAH	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr			Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	
DIAH ANGGRAINI	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr			Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	

NAMA	02-Mar	03-Mar	04-Mar	05-Mar	06-Mar	07-Mar	08-Mar	09-Mar	10-Mar	11-Mar	12-Mar	13-Mar	14-Mar	15-Mar
ATHYA ZAENUN FAQHIAH	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr			Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	
DIAH ANGGRAINI	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr			Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr	

NAMA	16-Mar	17-Mar	18-Mar	19-Mar	20-Mar	21-Mar	22-Mar	23-Mar	24-Mar	25-Mar	26-Mar	27-Mar	28-Mar	29-Mar
ATHYA ZAENUN FAQHIAH	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr			Pr	Pr	Pr	Pr	Pr		
DIAH ANGGRAINI	Pr	Pr	Pr	Pr	Pr			Pr	Pr	Pr	Pr	Pr		

PT. PIN(PERSERO) U.P. KALISAT

MANAJER



5. Persetujuan Penyusunan Laporan Praktik Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kalimantan 37 - Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
Telp (0331) 337990 - Fax (0331) 332150
Email feb@unej.ac.id

PERSETUJUAN PENYUSUNAN LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)

Menerangkan bahwa

Nama ATHIYA ZAENUN FAQHAIH
N I M 170803102065
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Jurusan Manajemen
Program Studi Administrasi Keuangan

disetujui untuk menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) dengan judul
PENERAPAN SOP KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEPADA PELANGGAN PT. PLN
(Revisi)

Prosedur Pelayanan Penggantian dari Pascabayar ke Prabayar pada PT.PLN PERSERO KALISAT

Dosen pembimbing

Nama	N I P	Tanda Tangan
Drs. Budi Nurhardjo, M.Si.	19570310 198403 1 003	

Persetujuan menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini berlaku 6 (enam) bulan, mulai tanggal : 01 Agustus 2019 s d 31 Januari 2020. Apabila sampai batas waktu yang telah ditentukan masih belum selesai, maka dapat mengajukan perpanjangan selama 2 bulan, dan apabila masih juga belum bisa menyelesaikan, maka harus melakukan Praktek Kerja Nyata kembali


Jember, 11 Desember 2019
Kaprod. Administrasi Keuangan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNEJ,

Dr. Sumani, S.E., M.Si
NIP. 1966901142005011002.

CATATAN :

1. Peserta PKN diharuskan segera menghadap Dosen Pembimbing yang telah ditunjuk;
2. Setelah disetujui (ditandatangani), di fotokopi sebanyak 3 (tiga) lembar untuk :
 - 1) Ketua Program Studi,
 - 2) Dosen Pembimbing;
 - 3) Petugas administrasi program studi Diploma III (S0).
3. (*) coret yang tidak sesuai

6. Kartu Konsultasi



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
 UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jalan Kalimantan 17 - Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
 Telp. (0331) 117996 - Fax. (0331) 112150
 Email: feb@unj.ac.id

KARTU KONSULTASI
 BIMBINGAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) PROGRAM STUDI DIPLOMA 3
 FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER

Nama : ATHIYA ZAENUN FAQHIAH
 NIM : 170203102065
 Program Studi : Administrasi Keuangan
 Judul Laporan PKN : PENERAPAN SOP KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEPADA PELANGGAN PT. PIN

Dosen Pembimbing : Drs. Budi Nurhardjo, M.Si.
 TMT_Persetujuan : 01 Agustus 2019 s/d 31 Januari 2020
 Berpanjangan : 01 Februari 2020 s/d 31 Maret 2020

NO.	TGL. KONSULTASI	MASALAH YANG DIKONSULTASIKAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1	11/11	Final Aspek PKN	1
2	16/11	Proposal	2
3	17/11	Perbaikan aspek / final	3
4		Revisi ke proposal laporan	4
5			5
6			6
7			7
8		acc. bab 5 & 8 - Ujian	8
9		Laporan -	9
10			10
11			11
12			12
13			13
14			14
15			15
16			16
17			17
18			18
19			19
20			20
21			21
22			22

7. Sertifikat PKL



8. Nomor Registrasi Pembayaran Pelanggan PLN



9. Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik SPJNTL)

PERJANJIAN JUAL BELI TENAGA LISTRIK PRABAYAR
antara
PT PLN (PERSERO)
dan
MOCH. RUSYDIANSYAH
Nomor PIHAK PERTAMA : PJBT-51603922003248936
Nomor PIHAK KEDUA :

Pada hari ini Selasa tanggal 24 bulan Maret tahun 2020 (Dua Puluh Empat Maret Dua Ribu Dua Puluh) bertempat di KALISAT, telah dibuat perjanjian oleh dan antara :

- I. PT PLN (PERSERO), yang dalam hal ini diwakili oleh MOCHAMAD RIZAL FAUZI selaku Manager / Asisten Manager PT PLN (PERSERO) KALISAT berdasarkan Surat Kuasa / Surat Penugasan General Manager PLN UID JAWA TIMUR Nomor 0092.K/SDM.00.03/GM.DIST-JATIM2017 Tanggal 20-03-2017 selanjutnya disebut **PIHAK PERTAMA**.
- II. MOCH. RUSYDIANSYAH beralamat di DS DARUNGAN No.- KetNo.- RT.1 RW.9 sesuai KTP / SIM / PASPOR nomor 00000000000000 selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA**.

PIHAK PERTAMA dan PIHAK KEDUA sepakat membuat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik dengan ketentuan sebagai berikut:

1. **PIHAK PERTAMA** bersedia menjual dan menyalurkan tenaga listrik kepada **PIHAK KEDUA** dan **PIHAK KEDUA** bersedia membeli dan menerima tenaga listrik dengan daya pengenal 450.00 VA (Volt Ampere), 1 (Satu) Fasa untuk keperluan golongan tarif (RT) dengan pemanfaatan RUMAH PRIBADI, pada persil yang beralamat di dengan Tegangan, Frekuensi dan Mutu Layanan sesuai Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) yang dumumkan PLN sub unit setempat.
2. Biaya Penyambungan yang telah dibayar oleh **PIHAK KEDUA** menjadi hak milik **PIHAK PERTAMA** dan tidak dapat ditarik kembali oleh **PIHAK KEDUA**.
3. Harga jual tenaga listrik prabayar sesuai Tarif Tenaga Listrik yang berlaku. Apabila terjadi perubahan ketentuan/peraturan, maka **PARA PIHAK** sepakat akan menyesuaikan harga jual dimaksud dengan ketentuan/peraturan yang baru.
4. Penyaluran tenaga listrik oleh **PIHAK PERTAMA** dilaksanakan secara terus menerus tanpa terputus-putus, kecuali dalam hal sebagai berikut: a) terjadi force majeure meliputi kerusakan, huru-hara perang, pemogokan, kebakaran, gempa bumi, banjir, tanah longsor, letusan gunung berapi, tsunami, pohon tumbang, petir, kecelakaan pesawat terbang, pencurian kabel listrik yang mengakibatkan terhentinya penyaluran tenaga listrik, akibat adanya Peraturan Pemerintah (dalam hal ini **PIHAK PERTAMA** tidak memberikan ganti rugi), b) dilakukan pemutusan sementara ke instalasi **PIHAK KEDUA** sebagai tindak lanjut dari ketentuan angka 8 dan 9, c) pada waktu waktu beban puncak, yang sewaktu-waktu memerlukan pemadaman oleh **PIHAK PERTAMA**, d) **PIHAK PERTAMA** melakukan pemeliharaan dan atau perbaikan pembangkit dan atau jaringan dan e) atas perintah Instansi yang berwenang atau Pengadilan. Apabila terjadi penghentian penyaluran tenaga listrik karena alasan tersebut di atas, maka **PIHAK KEDUA** tidak berhak untuk menuntut ganti rugi dalam bentuk apapun juga kepada **PIHAK PERTAMA**. Dalam hal ini tingkat kepekaan peralatan kontrol instalasi **PIHAK KEDUA** harus menyesuaikan terhadap kualitas daya **PIHAK PERTAMA**.
5. Tanasaksi jual beli tenaga listrik oleh **PARA PIHAK** menggunakan Sistem Meter Prabayar (MPB) milik **PIHAK PERTAMA** yang dipasang pada sisi jaringan milik **PIHAK PERTAMA**. Pembatasan pemakaian tenaga listrik kepada **PIHAK KEDUA** menggunakan alat pembatas/Mini Circuit Breaker (MCB) milik **PIHAK PERTAMA** yang dipasang pada sisi jaringan milik **PIHAK PERTAMA**.
6. **PIHAK KEDUA** wajib: a) memberitahukan kepada **PIHAK PERTAMA** tentang pengalihan, pemilikan atau penguasaan persil dan atau bangunan dari **PIHAK KEDUA** kepada pihak lain atau ahli waris atau pengganti **PIHAK KEDUA** selambat-lambatnya 14 hari sejak pengalihan atau penguasaan, dan b) menjaga instalasi milik **PIHAK PERTAMA** yang berada di persil **PIHAK KEDUA** dan segera melaporkan kepada **PIHAK PERTAMA** apabila ada kelainan.
7. **PIHAK KEDUA** dilarang: a) menjual dan atau menyalurkan tenaga listrik **PIHAK KEDUA** yang dibeli dan diterima dari **PIHAK PERTAMA** kepada pihak lain, apabila **PIHAK KEDUA** tidak memiliki Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik sesuai ketentuan yang berlaku, b) dengan cara dan dalih apapun dilarang membuka, merusak atau merubah peralatan listrik milik **PIHAK PERTAMA**, baik yang dilakukan oleh **PIHAK KEDUA** maupun pihak lain dan c) memindahkan peralatan listrik milik **PIHAK PERTAMA** tanpa seijin **PIHAK PERTAMA**.
8. **PIHAK PERTAMA** setiap saat berhak dan dijamin oleh **PIHAK KEDUA** memasuki persil **PIHAK KEDUA** untuk melaksanakan penertiban pemakaian tenaga listrik di tempat/persil **PIHAK KEDUA** tanpa surat pemberitahuan terlebih dahulu, dan apabila ditemukan Pelanggaran dan atau kelainan, maka **PIHAK KEDUA** dikenakan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.
9. **PIHAK PERTAMA** setiap saat berhak dan dijamin oleh **PIHAK KEDUA** memasuki persil **PIHAK KEDUA** untuk melaksanakan kegiatan pemeliharaan jaringan dan atau pemasangan jaringan.
10. **PIHAK KEDUA** wajib membayar tagihan sualun sesuai ketentuan yang berlaku akibat ditemukannya pelanggaran/gangguan/kelainan pada pemakaian tenaga listrik dan atau akibat pemakaian tenaga listrik tidak terukur secara penuh akibat peralatan pengukuran bekerja tidak normal bukan dikarenakan kesalahan **PIHAK KEDUA**.
11. Segala bentuk Pajak dan simbol akibat jual beli tenaga listrik ini menjadi beban dan tanggung jawab **PIHAK KEDUA**, kecuali yang secara tegas diatur dalam peraturan perundang-undangan yang menjadi beban **PIHAK PERTAMA**.
12. Perjanjian ini mulai berlaku sejak ditandatangani **PARA PIHAK** sampai selama **PIHAK KEDUA** menjadi pelanggan dan menggunakan listrik **PIHAK PERTAMA**.
13. Perjanjian ini dapat berakhir karena: a) kesepakatan **PARA PIHAK**, b) terjadi petangganan sebagaimana dimaksud dalam Perjanjian ini, c) adanya ketentuan Pemerintah dan atau Putusan Pengadilan dan d) adanya keterangan yang tidak sesuai dengan kenyataan. Apabila terjadi pengakhiran Perjanjian, maka **PIHAK KEDUA** tetap harus melunasi seluruh kewajiban berkaitan dengan Perjanjian ini dan **PARA PIHAK** sepakat tidak memberlakukan ketentuan Pasal 1266 Kitab Undang-undang Hukum Perdata.
14. Apabila terjadi perselisihan pendapat dalam pelaksanaan Perjanjian ini, maka **PARA PIHAK** akan menyelesaikan dengan musyawarah mufakat. Namun dalam hal tidak tercapainya kesepakatan, maka **PARA PIHAK** menyelesaikannya melalui BANI (Badan Arbitase Nasional Indonesia).
15. Setiap perubahan ketentuan dalam Perjanjian ini dituangkan dalam bentuk Addendum/Amendemen dan hanya dapat dilakukan atas persetujuan **PARA PIHAK** kecuali yang disebutkan dalam Perjanjian ini akan berlaku dengan sendirinya tanpa dibuat Addendum/Amendemen dengan diberitahukannya oleh **PIHAK PERTAMA** kepada **PIHAK KEDUA** mengenai perubahan yang dimaksud dan pemberitahuan tersebut mengikat **PARA PIHAK** dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Perjanjian ini.

III. Hal-hal yang melekat dan tidak terpisahkan dari perjanjian ini adalah:

- a. Seluruh peraturan yang berlaku terkait dengan jual beli tenaga listrik prabayar.
- b. Surat Permohonan **PIHAK KEDUA** Nomor : 51603922003248936 tanggal 24 Bulan Maret Tahun 2020 IDPEL : 516030484333
- c. Bukti pelunasan pembayaran Biaya Penyambungan.
- d. Dokumen-dokumen hukum lain (antara lain Akte Kepemilikan Gedung atau Akte Pendirian Badan Hukum **PIHAK KEDUA**).

Perjanjian ini berlaku sejak tanggal tersebut diatas dan dibuat dalam 2 (dua) rangkap bermaterai cukup, yang masing-masing mempunyai kekuatan hukum yang sama, 1 (satu) rangkap untuk **PIHAK PERTAMA** dan 1 (satu) rangkap untuk **PIHAK KEDUA**.

PIHAK KEDUA
PIHAK PERTAMA

MOCH. RUSYDIANSYAH
MOCHAMAD RIZAL FAUZI