



**PROSEDUR PELAYANAN PERMINTAAN PEMASANGAN DAYA BARU  
PADA PT. PLN (PERSERO) UP3 JEMBER  
UNIT LAYANAN PELANGGAN (ULP)  
RAYON RAMBIPUJI**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Oleh:

**DEO WIBOWO NAGARAWAN**

**NIM. 150803101040**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2020**



**SERVICE PROCEDURE FOR NEW POWER INSTALLATION REQUEST  
ON PT.PLN (COMPANY) UP3 JEMBER  
CUSTOMER SERVICE UNIT (ULP)  
RAYON RAMBIPUJI**

***FIELD WORK REPORT***

*Proposed to fulfill the requirement to obtain the degree of Ahli Madya  
Diploma III Study Program Management of Enterprise  
Faculty of Economics and Business  
University of Jember*

**By:**

**DEO WIBOWO NAGARAWAN**

**NIM. 150803101040**

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

**2020**



**PROSEDUR PELAYANAN PERMINTAAN PEMASANGAN DAYA BARU  
PADA PT. PLN (PERSERO) UP3 JEMBER  
UNIT LAYANAN PELANGGAN  
RAYON RAMBIPUJI**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

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

Oleh:

**DEO WIBOWO NAGARAWAN**

**NIM. 150803101040**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2020**

**LEMBAR PERSETUJUAN  
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

NAMA : DEO WIBOWO NAGARAWAN  
NIM : 150803101040  
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI : DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN  
JURUSAN : MANAJEMEN  
JUDUL LAPORAN : PROSEDUR PELAYANAN PERMINTAAN  
PEMASANGAN DAYA BARU DI PT.PLN  
(PERSERO) UP3 JEMBER UNIT LAYANAN  
PELANGGAN RAYON RAMBIPUJI

---

Jember, 27 Juli 2020

Mengetahui,

Koordinator Program Studi  
Diploma III Manajemen Perusahaan



**Drs. Sudaryanto, M.B.A., Ph.D.**  
NIP. 196690408 199103 1 001

Dosen Pembimbing



**Prof. Dr. Isti Fadah, M.Si.**  
NIP. 19661020 199002 2 001

**JUDUL**  
**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**  
**PROSEDUR PELAYANAN PEMASANGAN DAYA BARU**  
**DI PT. PLN (PERSERO) UP3 JEMBER UNIT LAYANAN PELANGGAN**  
**RAYON RAMBIPUJI**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : DEO WIBOWO NAGARAWAN  
NIM : 150803101040  
Jurusan : MANAJEMEN  
Program Studi : DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada Tanggal : 17 Juli 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



**Drs. Sudaryanto, M.B.A., Ph.D.**  
NIP. 196604081991031001

Sekretaris



**Dr. Deasy Wulandari, S.E., M.Si.**  
NIP. 197309082000032001

Anggota



**Dr. Sumani, S.E., M.Si.**  
NIP. 196901142005011002



Mengetahui / Menyetujui  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Dekan,



**Dr. Muhammad Miqdad, S.E., M.M., Ak., CA.**  
NIP.19710727 199512 1 001

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, tiada henti-hentinya penulis mengucapkan syukur kepada Allah SWT. Atas ridho-Nya,akhirnya saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini.sholawat serta salam saya kirimkan kepada Rasulullah SAW ,sehingga sampai sekarang indahnya iman dan islam masih terasa.bantuan dari berbagai pihak pun tak luput dalam penyelesaian tugas akhir ini,baik bantuan secara materi,spiritual,informasi,motivasi.pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayahanda Drajat Wibowo yang telah memberikan dukungan yang luar biasa kepada saya tidak hanya berupa materi,namun juga semangat dan doa.memberikan tauladan di setiap segi kehidupan.
2. Ibunda Dwi Sulastri yang selalu memberikan semangat dikala putus asa. Menjadi tempat bercerita dan juga tidak pernah lupa untuk mendoakan.
3. Kekasih dan teman-teman yang banyak sekali atas waktu dan perhatian yang tercurah selama ini.mohon maaf sebesar-besarnya atas egoisme dan emosi diri yang seringkali timbul.kalian bagian terbaik pula yang selalu ada.



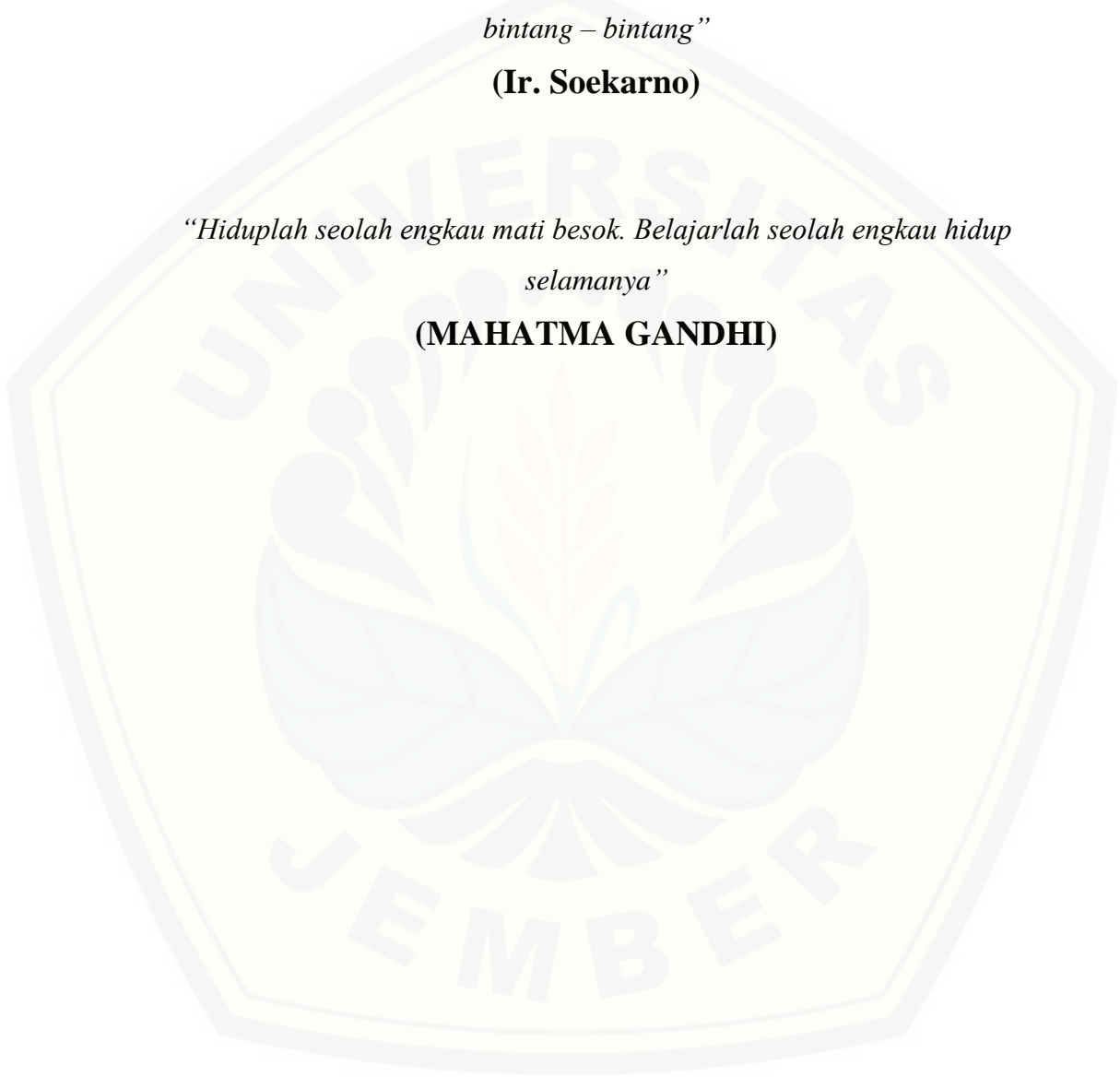
## MOTTO

*“Gantungkan cita – cita mu setinggi langit!  
Bermimpilah setinggi langit. Jika engkau jatuh, engkau akan jatuh diantara  
bintang – bintang”*

**(Ir. Soekarno)**

*“Hiduplah seolah engkau mati besok. Belajarlah seolah engkau hidup  
selamanya”*

**(MAHATMA GANDHI)**



## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

**Nama : Deo Wibowo Nagarawan**

**NIM : 150803101040**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yan berjudul “prosedur pelayanan permintaan Pasang Daya Baru” Adalah benar hasil karya sendiri. Kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 27 Juli 2020  
Yang menyatakan,



Deo Wibowo Nagarawan  
NIM.150803101040



## PRAKATA

Segala puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan segala proses kegiatan studi dan praktek kerja nyata yang berjudul “Prosedur Pelayanan Permintaan daya baru di PT. PLN (persero) UP3 JEMBER Unit Pelayanan dan Jaringan Rayon Rambipuji” hingga dapat diselesaikan dengan baik oleh penulis.

Laporan Praktek Kerja Nyata ini disusun oleh penulis untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Diploma III Ahli Madya (A.Md.) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Selama proses kegiatan Praktek Kerja Nyata ini dan proses penyusunan laporan, penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, arahan, dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasi kepada :

1. Dr. Muhammad Miqdad, S.E., M.M., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
2. Drs. Sudaryanto, M.B.A., Ph.D. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember yang telah memberikan arahan dan membimbing selama masa studi penulis.
3. Prof. Dr. Isti Fadah, M.Si. selaku dosen pembimbing.
4. Anik Fauziah selaku SPV PT.PLN Rayon Rambipuji.
5. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember atas ilmu dan pengalaman yang telah diberikan kepada penulis dengan penuh kesabaran.
6. Seluruh karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember yang turut membantu kelancaran dalam menyelesaikan proses studi penulis.

7. Kedua Orang Tua, saudara dan kerabat atas doa dan dukungan yang senantiasa diberikan kepada penulis.
8. Sahabat – sahabat penulis yang telah banyak membantu selama kurang lebih 5 tahun selama masa studi penulis, dan Semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian laporan ini. Harapan penulis semoga laporan Praktek Kerja Nyata ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan memberikan referensi bagi yang lain.

Jember, 27 Juli 2020



Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>PRAKATA.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Alasan Pemilihan Judul.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata .....</b>	<b>2</b>
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	2
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata.....	2
<b>1.3 Objek, Waktu dan Rincian Kegiatan Praktek Kerja Nyata .....</b>	<b>2</b>

1.3.1 Objek dan Waktu Praktek Kerja Nyata.....	2
1.3.2 Rincian Kegiatan Praktek Kerja Nyata .....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
<b>2.1 Prosedur .....</b>	<b>5</b>
<b>2.2 Pelayanan .....</b>	<b>7</b>
2.2.1 Pengertian Pelayanan .....	7
2.2.2 Kualitas Pelayanan .....	8
<b>2.3 Pengertian Listrik Pascabayar,Prabayar dan Migrasi.....</b>	<b>10</b>
2.3.1 Listrik Pascabayar .....	10
2.3.2 Listrik Prabayar .....	11
<b>2.4 Migrasi Pelanggan.....</b>	<b>12</b>
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>13</b>
<b>3.1 Sejarah Berdirinya PT.PLN (Persero).....</b>	<b>13</b>
<b>3.2 Visi,Misi dan Motto Perusahaan .....</b>	<b>15</b>
3.2.1 Visi .....	15
3.2.2 Misi .....	15
3.2.3 Motto .....	16
<b>3.3 Maksud dan Tujuan Perseroan .....</b>	<b>16</b>
<b>3.4 Anak Perusahaan .....</b>	<b>16</b>

<b>3.5 Logo PLN .....</b>	<b>17</b>
3.5.1 Elemen Dasar Logo PLN .....	17
<b>3.6 Struktur Organisasi PT.PLN (Persero) Rayon Rambipuji.....</b>	<b>19</b>
<b>BAB IV HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA .....</b>	<b>25</b>
<b>4.1 Prosedur Pelayanan Calon Pelanggan Pasang Baru Pada PT.PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Rayon Rambipuji Jember .....</b>	<b>25</b>
4.1.1 Pelayanan Pendaftaran Calon Pelanggan Pasang Baru .....	25
4.1.2 Dokumen Pendukung Calon Pelanggan.....	29
4.1.3 Jawaban .....	<b>30</b>
4.1.4 Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik .....	32
4.1.5 Pemeriksaan Instalasi Pelanggan .....	34
4.1.6 Pembayaran Biaya.....	35
4.1.7 Pelaksanaan Pemasangan .....	36
4.1.8 Pemberitahuan Tata Cara Pembayaran Rekening Listrik .....	40
<b>4.2 Kegiatan Yang Dilakukan Selama Mengikuti Praktek Kerja Nyata.....</b>	<b>41</b>
<b>4.3 Identifikasi Masalah dan Alternatif Solusi.....</b>	<b>43</b>
4.3.1 Identifikasi Masalah .....	43
4.3.2 Alternatif Solusi .....	43
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>45</b>

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>47</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>48</b>



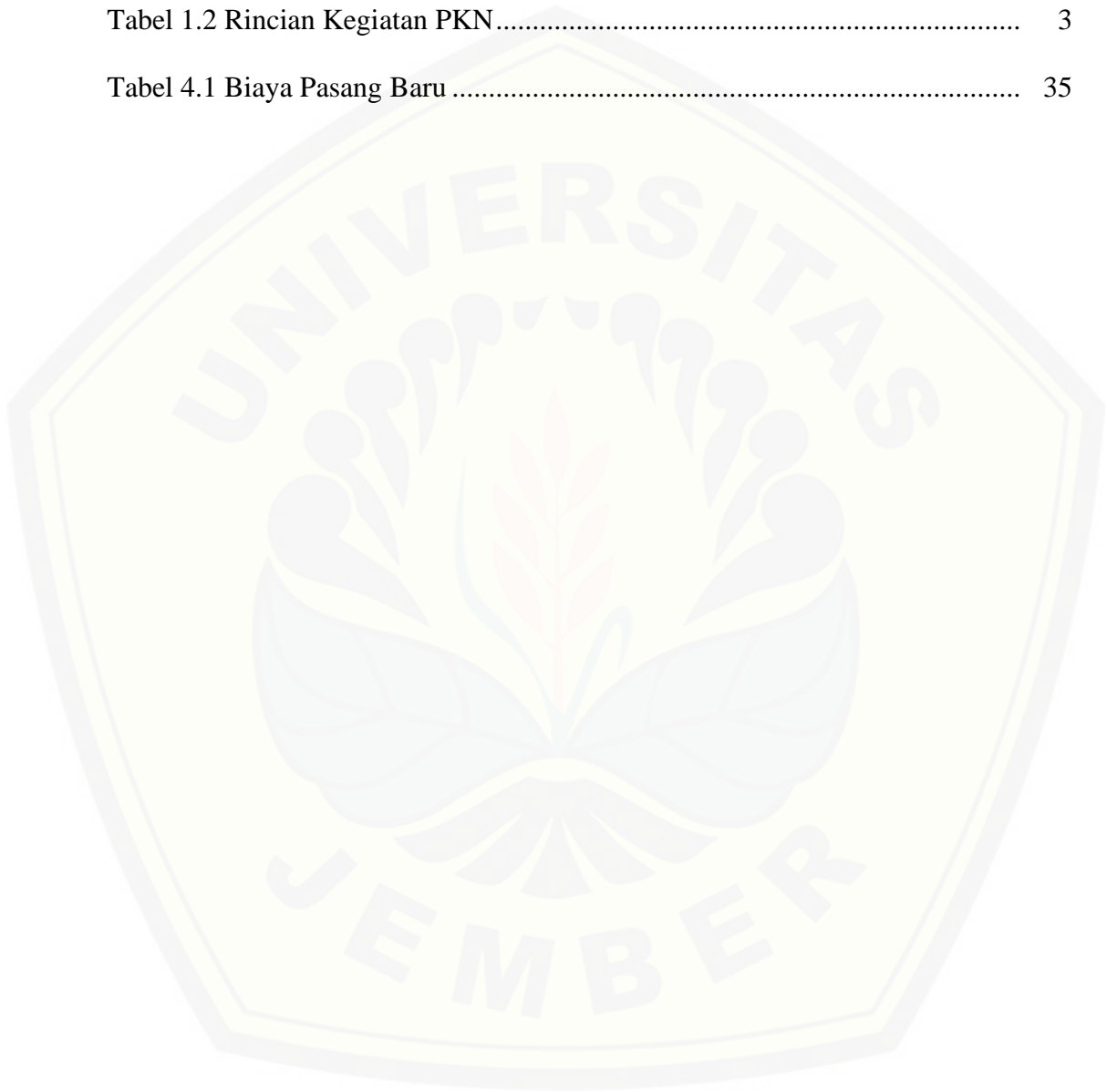


**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Logo PLN.....	17
Gambar 3.2 Background PLN.....	17
Gambar 3.3 Lambang Petir Pada Logo PLN .....	18
Gambar 3.4 Gelombang Pada Logo PLN .....	18
Gambar 3.6 Struktur Organisasi.....	20
Gambar 4.1 Alur Pasang Baru .....	26
Gambar 4.2 Pasang Baru Online.....	27
Gambar 4.3 Alur Pendaftaran Melalui Call Centre 123.....	27
Gambar 4.3 Foto Aplikasi Melalui HP Pelanggan.....	28
Gambar 4.4 Alur Pendaftaran Langsung.....	29
Gambar 4.4 KTP Pelanggan.....	29
Gambar 4.5 Surat Kuasa Milik Pelanggan.....	30
Gambar 4.6 Formulir Surat Ijin Penyambungan AP2T .....	32
Gambar 4.7 Formulir SPJBTL AP2T .....	33
Gambar 4.8 Instalasi Pelanggan.....	34
Gambar 4.9 Formulir Surat Perintah Kerja AP2T .....	37
Gambar 4.10 Berita Acara AP2T .....	38
Gambar 4.11 PDL AP2T.....	39

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan PKN .....	3
Tabel 1.2 Rincian Kegiatan PKN.....	3
Tabel 4.1 Biaya Pasang Baru .....	35



**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Surat Permohonan Praktek Kerja Nyata.....	48
Lampiran 2. Daftar Hadir Praktek Kerja Nyata .....	49
Lampiran 3. Permohonan Nilai Praktek Kerja Nyata .....	50
Lampiran 4. Nilai Hasil Praktek Kerja Nyata .....	51
Lampiran 5. Persetujuan Penyusunan Praktek Kerja Nyata.....	52
Lampiran 6. Kartu Konsultasi .....	53
Lampiran 7. Perubahan Data Pelanggan .....	54
Lampiran 8. Surat Perintah Kerja.....	55
Lampiran 9. Surat Berita Acara .....	56
Lampiran 10. Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik.....	57
Lampiran 11. Surat Laik Operasi .....	58

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Alasan Pemilihan Judul**

Pada saat sekarang ini energi listrik merupakan salah satu sumber daya yang sangat dibutuhkan keberadaannya terutama dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat, memperlancar urusan bisnis dan mendukung proses industrilisasi. Sejalan dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, listrik pun berkembang menjadi kebutuhan primer yang sangat dibutuhkan masyarakat yang mana setiap industri – industri menunjang aktivitas masyarakat tersebut. Oleh karena itu, tidak bisa dielakan pasokan sumber daya energi listrik sangat menentukan keberhasilan pembangunan suatu negara, listrik selalu berdekatan dengan kehidupan aktivitas manusia pada masa sekarang maupun yang akan datang.

PT. PLN (persero) merupakan badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak dibidang penyedia tenaga listrik yang keberadaannya sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Sebagai salah satu instrumen dalam pembangunan, keberadaan BUMN di Indonesia dirasakan sangat penting, tidak hanya oleh pemerintah tapi juga oleh masyarakat luas. Pada awalnya PLN merupakan pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan, namun sejak tahun 1992 pemerintah memberikan kesempatan pada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyedia tenaga listrik. Oleh karena itu, pada awal bulan Juni 1994 PLN dialihkan dari perusahaan umum menjadi perseroan, sehingga perusahaan ini menjadi PT. PLN (persero).

dan teknologi, listrik pun berkembang menjadi kebutuhan primer yang sangat dibutuhkan masyarakat yang mana setiap industri – industri menunjang aktivitas masyarakat tersebut. Oleh karena itu, tidak bisa dielakan bisa pasokan sumber daya energi listrik sangat menentukan keberhasilan pembangunan suatu negara, listrik selalu berdekatan dengan kehidupan aktivitas manusia pada masa sekarang maupun yang akan datang.

## **1.2. Tujuan dan Manfaat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata**

### **1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.**

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan kegiatan sistem pemasangan daya baru pada PT.PLN (Persero) UP3 Jember ULP Rambipuji.
- b. Untuk mendapatkan pengalaman praktis dari PT. PLN (persero) UP3 jember ULP Rambipuji yang berkaitan dengan prosedur pelayanan pemasangan daya baru.

### **1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata.**

Memperoleh wawasan pengetahuan dan pengalaman kerja yang berkaitan dengan prosedur pelayanan permintaan pemasangan daya baru pada PT. PLN (persero) UP3 Jember ULP Rambipuji.

## **1.3. Objek dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata**

### **1.3.1. Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.**

Kegiatan Praktek Kerja Nyata mahasiswa ini akan dilaksanakan di PT. PLN (PERSERO) UP3 JEMBER UNIT LAYANAN PELANGGAN RAYON RAMBIPUJI. Kegiatan ini dilaksanakan sekurang – kurangnya 45 hari kerja dan dimulai tanggal 16 September sampai dengan 15 November 2019 sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember. Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata disesuaikan dengan hari dan jam kerja PT. PLN (Persero) UP3 Jember ULP Rayon Rambipuji dengan ketentuan sebagai berikut :





NO	KEGIATAN	MINGGU KE -								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
4	Membantu melakukan scan data perubahan data pelanggan (PDP), perintah kerja (PK), berita acara (BA), surat laik operasi (SLO), dan perjanjian (SPJBTL)			x						
5	Membantu pengarsipan data pelanggan mulai dari perubahan data pelanggan (PDP) hingga perjanjian (SPJBTL)				x					
6	Membantu melayani calon pelanggan yang hendak pasang baru, perubahan daya dan migrasi (pascabayar dan prabayar)					x	x	x	x	x

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Prosedur

##### 2.1.1. Pengertian Prosedur

Prosedur sangatlah penting 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 dilakukan untuk menjalankan suatu fungsi tertentu. Untuk lebih jelasnya mengenai pengertian prosedur menurut beberapa para ahli.

Prosedur didefinisikan oleh Puspitawati dan Sri Dewi (2011:23) yaitu, “serangkaian langkah atau kegiatan klerikal yang tersusun secara sistematis berdasarkan urutan – urutan yang terperinci dan harus diikuti untuk dapat menyelesaikan suatu permasalahan”. Menurut Mulyadi (2001:5) dalam buku yang berjudul “Sistem Akuntansi” mengemukakan bahwa, “Prosedur adalah urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih, yang terjadi berulang”. Menurut Azhar (2008:264) “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”. Sedangkan menurut Jogianto (2000:5) “suatu prosedur adalah urutan – urutan yang tepat dari tahapan – tahapan instruksi yang menerapkan apa (what) yang harus dikerjakan, siapa (who) yang mengerjakan, kapan (when) dikerjakan, dan bagaimana mengerjakan”.

Berdasarkan pengertian diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian prosedur adalah suatu urutan tugas dan pekerjaan yang saling berhubungan satu sama lain dalam rangka pencapaian tujuan. Prosedur penting dimiliki bagi suatu organisasi dalam menentukan aktivitas apa saja yang harus dilakukan untuk menjalankan suatu fungsi tertentu.

### 2.1.2. Karakteristik Prosedur.

Berikut ini adalah beberapa karakteristik prosedur menurut Mulyadi (2001:8), diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Prosedur menunjang tercapainya tujuan organisasi.
2. Prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan yang baik dan menggunakan biaya yang seminimal mungkin.
3. Prosedur menunjukkan biaya yang seminimal mungkin.
4. Prosedur menunjukkan adanya penetapan keputusan dan tanggung jawab.
5. Prosedur menunjukkan tidak adanya keterlambatan atau hambatan.
6. Adanya suatu pedoman kerja yang harus diikuti oleh anggota – anggota organisasi.
7. Mencegah terjadinya penyimpangan.
8. Membantu efisiensi, efektivitas, dan produktivitas dari suatu unit organisasi.

### 2.1.3. Manfaat Prosedur.

Suatu perusahaan pasti mempunyai prosedur tersendiri yang telah ditentukan, suatu prosedur akan mempunyai manfaat bagi perusahaan, menurut Mulyadi (2001:15) manfaat prosedur adalah sebagai berikut :

1. Lebih memudahkan dalam langkah – langkah kegiatan yang akan datang.
2. Mengubah pekerjaan yang berulang – ulang menjadi rutin dan terbatas sehingga mengerjakan pelaksanaan dan selanjutnya yang seperlunya saja.
3. Adanya suatu petunjuk atau program yang jelas dan harus dipatuhi oleh semua pelaksana.
4. Membantu dalam usaha meningkatkan produktivitas kerja yang efektif dan efisien.
5. Mencegah terjadinya penyimpangan dan memudahkan dalam pengawasan, apabila terjadi penyimpangan akan dapat segera diadakan perbaikan – perbaikan sepanjang dalam tugas dan fungsinya masing – masing.

## 2.2. Pelayanan

### 2.2.1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan dalam hal ini sangat berkaitan dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak perusahaan.

Pendapat Boediono (2003:83) pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara – cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih tinggi.

Sedangkan menurut Lovelock, Patterson dan Walker dalam Tjiptono (2005:8) mengemukakan perspektif pelayanan sebagai sebuah sistem, dimana setiap bisnis jasa terdiri atas dua komponen utama yaitu operasi jasa dan penyampaian jasa.

Berdasarkan pengertian – pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur ataupun metode tertentu yang diberikan kepada orang lain. Yang menjadi maksud adalah kebutuhan – kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat perspektif mereka.

### 2.2.2. Kualitas Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu faktor utama untuk memperoleh profit dan kepuasan pelanggan semaksimal mungkin. Suatu perusahaan dikatakan berhasil apabila pelayanan maupun produk yang diberikan harus berkualitas.

Lovelock dalam Laksana (2008:27) mendefinisikan “Kualitas sebagai tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen”. Dengan demikian kualitas merupakan faktor penting untuk mencapai kesuksesan bagi organisasi maupun perusahaan. Kotler (2007:118) menyebutkan bahwa produsen dikatakan telah “menyampaikan” kualitas jika produk ataupun jasa yang ditawarkan sesuai atau melampaui ekspektasi pelanggan. Dari uraian tersebut kualitas dapat diartikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang/jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi suatu kebutuhan. Baik tidaknya kualitas tergantung pada kemampuan penyedia jasa pelanggan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah standar yang harus dicapai oleh seseorang, kelompok, maupun lembaga organisasi mengenai kualitas SDM, kualitas secara kerja, serta barang atau jasa yang dihasilkan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang telah memenuhi standar dan dilakukan secara maksimal yang harus dicapai oleh suatu organisasi atau instansi.

Bentuk dan sifat penyelenggaraan pelayanan umum harus mengandung sendi – sendi: kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan dan ketetapan waktu menurut Boediono (2003:6870). Uraianya sebagai berikut:



1. Kesederhanaan

Yang dimaksud kesederhanaan meliputi mudah, lancar, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan dan Kepastian

artinya adalah hal – hal yang berkaitan dengan :

- a) Prosedur atau tata cara pelayanan umum.
- b) Persyaratan pelayanan umum: baik teknis maupun administrative.
- c) Unit kerja dan pejabat yang berwenang dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
- d) Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya.
- e) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum.
- f) Petugas yang menerima keluhan masyarakat.
- g) Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti – bukti penerimaan permohonan/perlengkapan, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum.

3. Keamanan

Dapat diartikan bahwa dalam proses dan hasil pelayanan umum dapat memberikan kepastian hukum.

4. Keterbukaan

hal – hal yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.

5. Efisiensi

Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal – hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.



#### 6. Ekonomis

Dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:

- a) Nilai barang atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran
- b) Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum.

#### 7. Keadilan

Yang dimaksud dengan keadilan disini adalah yang merata, dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

#### 8. Ketetapan Waktu

Maksud dari ketetapan waktu adalah dalam pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

### **2.3. Pengertian Listrik Pascabayar dan Prabayar.**

#### 2.3.1. Listrik Pascabayar.

Pascabayar adalah Pasca (Setelah) Bayar Artinya setelah digunakan baru di bayar, Jika kita contohkan pada listrik PLN pascabayar adalah anda dapat menggunakan listrik PLN yang telah terhubung ke rumah tanpa harus membayarnya terlebih dahulu. Pembayaran tagihan pemakaian akan dilakukan setelah tanggal atau waktu penggunaan yang telah ditetapkan oleh pihak penyedia layanan.

Listrik pascabayar merupakan 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 KV Arh, 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 pembaca meter, melakukan pembuatan laporan sesuai bidangnya dan nantinya akan diterbitkannya rekening listrik hasil pemakaian listrik pada setiap bulannya, dan dilakukan pembayaran diakhir kepada PT. PLN (persero) sesuai dengan pemakaian listrik yang digunakan oleh pelanggan (Simatupang, 2017).

### 2.3.2. Listrik Prabayar.

Parabayar adalah Pra (sebelum) Bayar Artinya sebelum digunakan harus bayar dulu. Istilah prabayar pada listrik PLN, Prabayar Adalah sebelum menggunakan listrik PLN anda harus bayar dulu Kwh listrik yang akan digunakan. Di Indonesia Kwh ini disediakan dengan nominal harga 20, 50, 100 ribu dan seterusnya. Jika Kwh di meteran listrik anda kosong, tentunya lampu dirumah tidak dapat nyala, anda dapat membeli token maupun pulsa listrik untuk dapat menggunakan listrik dari PLN.

Ketika melakukan pembelian pulsa listrik Prabayar ini, anda akan mendapatkan voucher yang berisi kode atau nomer token dan kemudian nomer tersebut diinput kedalam meteran listrik yang sudah dipasang dan siap difungsikan. Voucher pulsa listrik prabayar ini telah tersedia diribuan loket yang tersebar diseluruh indonesia, dan 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. Alat khusus ini dinamakan Kwh meter prabayar. Program pergantian listrik pascabayar ke listrik prabayar ini adalah program yang ditawarkan oleh pihak PT. PLN (persero) kepada pelanggannya agar dapat mengendalikan pemakaian listriknya sesuai dengan kebutuhan. Bagi pelanggan pasang baru maupun yang bermigrasi dari pascabayar ke prabayar dapat dengan mudah mengajukan pemasangan listrik prabayar cukup dengan menghubungi kantor pelayanan PLN terdekat dan mengisi data pada surat – surat permohonan yang disediakan pihak PLN.

#### **2.4. Migrasi Pelanggan.**

Migrasi pelanggan merupakan tingkat kemungkinan atau kepastian bahwa pelanggan akan berpindah dari penyedia jasa saat ini kepada jasa baru. Menurut Roos., et al., (2004) dalam Nelloh dan Liem (2011), membagi migrasi pelanggan menjadi dua yakni migrasi internal dan eksternal.

Migrasi internal merupakan migrasi pelanggan yang masih dalam lingkup perusahaan karena masih dalam perusahaan yang sama. Tipe migrasi ini secara garis besar masih menguntungkan perusahaan karena masih dalam perusahaan yang sama meskipun dalam unit yang berbeda.

Migrasi eksternal adalah migrasi pelanggan ke penyedia jasa alternatif diluar perusahaan. Migrasi pelanggan dapat terjadi apabila mereka merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan, sehingga dengan adanya layanan baru yang ada dapat memberikan pelayanan lebih baik dari sebelumnya. Pelanggan berkeinginan untuk pindah agar mendapatkan kepuasan dan kenyamanan. Banyak studi perpindahan pelanggan yang menjelaskan bahwa faktor – faktor penentu perpindahan, seperti kualitas, kepuasan, biaya berpindah, dan ketertarikan atas alternatif telah dimodelkan dengan intensi berpindah.

### **BAB III**

#### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

##### **3.1. Sejarah Berdirinya PT. PLN (persero).**

Perusahaan Listrik Negara (PLN) atau PT. PLN (persero) adalah sebuah BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. Pada awalnya ketenagalistrikan di Indonesia dimulai pada akhir abad ke 18, pada saat beberapa perusahaan Belanda, antara lain pabrik gula dan pabrik teh mendirikan sebuah pembangkit listrik untuk keperluannya pribadi. Ketenagalistrikan mulai muncul untuk keperluan umum pada saat perusahaan swasta Belanda NV. Nign, yang semula bergerak pada bidang gas memperluas usahanya dibidang penyedia listrik untuk kemanfaatan umum.

Pada tahun 1927 pemerintah Belanda membentuk S'Lands Waterkracht Bedriven (LWB), yaitu perusahaan listrik negara yang mengelola PLTA Plengan, PLTA Lamajan, PLTA Bengkok Dago, PLTA Ubrug dan Kracak di Jawa Barat, PLTA Giringan di Madiun, PLTA Tes di Bengkulu, PLTA Tonsea Lama di Sulawesi Utara dan PLTU di Jakarta.

Pada saat Belanda menyerah kepada Jepang maka Negara Indonesia dikuasai oleh Jepang. Oleh karena itu, perusahaan listrik dan juga gas yang ada semuanya diambil alih oleh pemerintahan Jepang, dan juga semua pegawai yang ada dalam perusahaan listrik tersebut diambil alih oleh orang – orang jepang. Namun setelah jatuhnya jepang kepada para sekutu, dan diproklamirkan kemerdekaan Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945, maka kesempatan emas ini tidak disia – siakan oleh para pemuda dan juga buruh listrik dan gas untuk mengambil alih semua perusahaan listrik dan juga gas yang sebelumnya dikuasai Jepang.

Setelah berhasil merebut semua perusahaan – perusahaan dari tangan kekuasaan Jepang, kemudian pada bulan September 1945 suatu delegasi dari buruh/pegawai listrik dan gas menghadap pimpinan KNI yang pada waktu itu masih dikuasai oleh M. Kasman Singodimejo untuk melaporkan hasil perjuangan mereka. Selanjutnya delegasi bersama – sama dengan pimpinan KNI pusat

menghadap Presiden Soekarno, untuk menyerahkan perusahaan – perusahaan listrik dan gas kepada pemerintahan Republik Indonesia. Penyerahan tersebut diterima oleh presiden Soekarno, dan kemudian dengan penetapan Pemerintah NO. 1 tahun 1945 tertanggal 27 Oktober 1945 dibentuklah jawatan listrik dan gas dibawah departemen umum dan tenaga.

Adanya agresi Belanda I dan II, sebagian besar perusahaan – perusahaan listrik dikuasai kembali oleh pemerintahan Belanda. Pegawai yang tidak mau bekerja sama kemudian mengungsi dan menggabungkan diri kepada kantor - kantor jawatan listrik dan gas didaerah – daerah Republik Indonesia yang bukan merupakan wilayah penduduk Belanda untuk meneruskan perjuangannya. Selanjutnya, dikeluarkannya keputusan Presiden Republik Indonesia nomor 163, tanggal 3 Oktober 1953 tentang Nasionalisme Perusahaan Listrik Milik Negara Asing di Indonesia jika waktu konsesinya habis. Dengan meningkatnya perjuangan Bangsa Indonesia tentang membebaskan Irian Jaya dari cengkraman penjajah Belanda, maka dikeluarkannya Undang – Undang nomor 86 tahun 1958 tertanggal 27 Desember 1958 tentang Nasionalisasi Semua Perusahaan listrik dan gas milik Belanda. Dengan Undang – Undang ini maka seluruh Perusahaan Listrik Belanda berada di tangan Bangsa Indonesia.

Sejarah ketenagalistrikan di Indonesia mengalami pasang surut sejalan dengan pasang surutnya perjuangan bangsa. Pada tanggal 27 Oktober 1945 kemudian dikenal dengan hari Listrik dan Gas. Hari tersebut diperingati untuk pertama kali pada tanggal 27 Oktober 1946, bertempat di gedung Badan Pekerja Komite Nasional Indonesia Pusat (BPKNIP) Yogyakarta. Penetapan secara resmi tanggal 27 Oktober 1945 sebagai hari Listrik dan Gas berdasarkan keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga nomor 20 tahun 1960, namun kemudian berdasarkan keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga Listrik nomor 235/Kpts/1975 tanggal 30 September 1975 peringatan Hari Listrik dan Gas yang digabung dengan Hari Kebaktian Pekerjaan Umum dan Tenaga Listrik yang jatuh pada tanggal 3 Desember. Meningkat pentingnya semangat dan nilai – nilai hari listrik, maka berdasarkan keputusan Menteri Pertambangan dan Energi nomor



1134.k./43.pe/1992 tanggal 31 Agustus 1992 ditetapkanlah tanggal 27 Oktober sebagai Hari Listrik Nasional.

Pada tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 17, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum.

Seiring dengan kebijakan Pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan 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 sekarang.

Alamat PT. PLN (Persero) Pusat berada di Jalan Trunojoyo Blok M – I No. 135 Kebayoran Baru, Jakarta 12160, Indonesia. Telp. 021 – 7251234, 7261122 dan kode fax 021 – 7221330.

### **3.2. Visi, Misi dan Motto Perusahaan**

#### **3.2.1. Visi**

Diakui sebagai Perusahaan Kelas Dunia yang Bertumbuh kembang, Unggul dan Terpercaya dengan bertumpu pada Potensi Insani.

#### **3.2.2. Misi**

- a) Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
- b) Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- c) Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- d) Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.



### 3.2.3. Motto

Listrik untuk kehidupan yang lebih baik.

### 3.3. Maksud dan Tujuan Perseroan

Untuk menyelenggarakan usaha penyedia 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. Anak Perusahaan

PLN sebagai BUMN yang bergerak di bidang energi memiliki 11 (sebelas) anak perusahaan yang mendukung kinerja dan pelayanan perusahaan. Anak perusahaan PLN diantaranya bergerak pada bidang pembangkitan, penyediaan tenaga listrik, telekomunikasi, keuangan dan pelayanan pemeliharaan.

Berikut 11 (sebelas) anak perusahaan dari Perusahaan Listrik Negara (PLN) :

1. PT. Indonesia Power (PI)
2. PT. Pembangkit Jawa Bali (PJB)
3. PT. Pelayanan Listrik Nasional Batam (PLN Batam)
4. PT. Indonesia Comnets Plus (ICON+)
5. PT. PLN Tarakan
6. PT. PLN Batubara
7. PT. PLN Geothermal
8. PT. Prima Layanan Nasional Enjiniring (PLN-E)
9. Majapahit Holding BV
10. PT. Haleyora Power
11. PT. Pelayanan Bahtera Adhi Guna

### 3.5. Logo PLN

PT. PLN (Persero) memiliki logo dengan arti tersendiri. Berikut dapat dilihat bentuk logo dari PT. PLN (Persero) pada gambar 3.1.



Gambar 3.1 logo PLN

#### 3.5.1. Element-element Dasar Lambang logo PLN.

- a) Bidang Persegi Panjang Vertikal pada logo PLN.



Gambar 3.2 Background PLN

Menjadi bidang dasar bagi elemen-elemen lambang 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 pada Logo PLN



Gambar 3.3 Lambang petir pada logo PLN

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 Logo PLN



Gambar 3.4 Gelombang pada logo PLN

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.

### **3.6 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Rayon Rambipuji**

#### **3.6.1 Struktur Organisasi**

Bentuk organisasi dan staf dengan manajer sebagai pimpinan tertinggi dengan membawahi 3 supervisor, yaitu Supervisor Pelayanan Pelanggan dan Administrasi, Supervisor Transaksi Energi, dan Supervisor Teknik. Manajer bertanggungjawab atas supervisor yang ada dibawahnya.

Adapun struktur organisasi yang diterapkan di PT. PLN (Persero) Rayon Rambipuji Jember adalah struktur organisasi lini. Struktur organisasi dimana pelimpahan wewenang langsung secara vertikal dan sepenuhnya dari kepemimpinan terhadap bawahannya. Untuk lebih jelasnya struktur organisasi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Cabang Jember dapat dilihat pada gambar 3.6



Gambar 3.6 Struktur Organisasi

Sumber : PT. PLN Rambipuji.

### 3.6.2 Tugas serta wewenang masing-masing bagian

Berdasarkan struktur organisasi PT. PLN (Persero) Rayon Rambipuji, dimana Manajer membawahi 3 orang supervisor, dan masing-masing memiliki tugas serta wewenang. Berikut merupakan tugas serta wewenang dari masing-masing bagian.

#### 1. Tugas serta wewenang Manajer

- Menyusun kebijakan teknis berdasarkan program kerja
- Menganalisa sasaran kerja area berdasarkan target perusahaan yang berpedoman pada aturan PLN pusat
- Memberi arahan kepada supervisor pelayanan pelanggan, supervisor penagihan, dan supervisor administrasi keuangan untuk kelancaran pelaksanaan tugas

- Mengendalikan kegiatan pengendalian dan penanganan terpadu sebagai upaya mengurangi susut Kwh (Kilo Wait Hours) teknis maupun non teknis
  - Mengkaji laporan kegiatan terkait pelaksanaan pelayanan untuk mengetahui hambatan-hambatan serta solusinya
  - Melaksanakan tugas kedinasan dan tugas pokok lainnya sesuai tanggungjawab dan kewajibannya
2. Tugas dan wewenang supervisor pelayanan pelanggan dan administrasi
- Menyusun rencana kerja pelayanan sesuai pedoman kerja
  - Memberi arahan kepada bagian skesi pelayanan pelanggan mengenai tugas kerja
  - Mengoordinir pelaksanaan pemasaran,tata usaha langganan,penyambungan pengolahan data
  - Mengkaji laporan pelaksanaan kegiatan pelayanan pelanggan terkait hambatan serta solusinya
  - Membuat laporan berkala sesuai dengan bidang tugasnya
3. Tugas dan wewenang supervisor transaksi energi (TE)
- Koordinasi pengawasan dan pengendalian teknik dan administrasi dengan unit jasa manajemen konstruksi
  - Evaluasi rekomendasi penyempurnaan pekerjaan proyek dari pihak jasa manajemen konstruksi untuk proses amandemen dari pihak konstruksi
  - Menyusun komunikasi dasar dengan pihak pengguna jasa dan setiap pihak terkait
  - Menugaskan pengawasan mutu,tertib biaya dan ketetapan waktu pelaksanaan konstruksi dan pihak jasa manajemen konstruksi



#### 4. Tugas dan wewenang Supervisor Teknik

- Survei perencanaan kebutuhan material dan pasang sambungan rumah
- Operasi dan pemeliharaan distribusi
- Pengendalian konstruksi
- Pengolahan dan aset sesuai dengan ketentuan dan target yang telah ditetapkan perusahaan
- Memantau dan mengendalikan permintaan penyambungan sementara, pemutusan dan penyambungan kembali pembokaran sementara/rampung dan layanan lainnya
- Merencanakan dan mengendalikan kebutuhan material jaringan tegangan menengah (JTM), jaringan tegangan rentang (JTR), Trafo, SR, dan APP serta kebutuhan anggaran sesuai dengan kewenangannya
- Menyusun rencana pembangunan pengoperasian dan pemeliharaan jaringan distribusi

#### 5. Tugas dan wewenang Asisten Officer Piutang

- Melaksanakan negosiasi penyelesaian tagihan susulan/piutang pelanggan kegiatan P2TL sesuai aturan/ketentuan PT.PLN yang berlaku
- Melaksanakan rekonsiasi piutang pelanggan (rekening dan rekening)
- Pengendalian piutang pelanggan
- Membuat laporan berkala sesuai dengan bidang tugasnya

6. Tugas dan wewenang Asisten Akuntansi dan Keuangan

- Mengatur dan mengarahkan kegiatan dibidang anggaran dan keuangan
- Mengatur dan melaksanakan hal-hal yang meliputi penyusunan rencana anggaran,penetapan anggaran pendapatan dan belanja,pengolahan dana,pengasuransian dan perpajakan
- Menyusun anggaran kegiatan operasional
- Membuat laporan secara berkala

7. Tugas dan wewenang asisten pelayanan pelanggan

- Melaksanakan kegiatan bagian pelayanan pelanggan
- Melaksanakan pemasaran,tata usaha langgan,dan pengolahan data
- Melaksanakan kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan pelanggan
- Membuat laporan berkala sesuai dengan bidangnya

8. Tugas dan wewenang JT Penyambungan dan Pemutusan

- Mengendalikan pelaksanaan pekerjaan penyambungan dan pemutusan
- Melaksanakan pengelolaan data berkaitan dengan pemutusan dan penyambungan aliran tenaga listrik serta menyiapkan jadwal pelaksanaannya untuk meningkatkan pendapat dan penjualan tenaga listrik sesuai standar
- Membuat laporan berkala sesuai dengan bidangnya

#### 9. Tugas dan wewenang Junior Distribusi

- Melaksanakan program penekanan surat kWh dan sisi teknis maupun non teknis
- Menyusun sistem manajemen untuk kerja setiap semester tahun berjalan
- Membuat laporan berkala sesuai dengan bidangnya

#### 10. Tugas dan wewenang Junior Operasi Distribusi

- Memeriksa kendala di lapangan/external upaya penekanan susut yang terjadi
- Melaksanakan survey pengembangan aset distribusi dan rehabilitasi
- Melaporkan hasil survey pengembangan dan rehabilitasi jaringan distribusi
- Melaksanakan standar teknis operasi peralatan jaringan dan aturan lainnya
- Melaksanakan pemeliharaan data induk jaringan sesuai perkembangan dilapangan
- Menyusun laporan sesuai bidangnya

#### 11. Tugas dan wewenang Asisten Engineer Kontruksi

- Melaksanakan koordinasi teknis dengan instansi eksternal rencana pengembangan dan rehabilitasi jaringan distribusi
- Menyiapkan progres pekerjaan pengembangan dan rehabilitasi jaringan distribusi
- Memastikan pemasangan kontruksi apabila terjadi kerja tambah dan kerja kurang material distribusi
- Memastikan berita acara (BA) hasil penyelesaian pekerjaan pengembangan dan rehabilitasi jaringan distribusi
- Menyusun laporan sesuai bidangnya

## BAB V KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan Praktek Kerja Nyata yang telah terlaksana pada PT.PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Rayon Rambipuji, maka dapat menarik kesimpulan bahwa pelaksanaan prosedur pelayanan permintaan dalam pasang baru terdapat beberapa prosedur yang harus dilewati dan dilengkapi sebelum ketahap pelaksanaan, yaitu :

### 1. Pendaftaran

Pendaftaran pasang listrik baru bisa dilakukan melalui website PLN, [www.pln.co.id/pbhp/index.php](http://www.pln.co.id/pbhp/index.php). Dengan cara klik website-nya PLN lalu klik pasang baru dan menyetujui syarat kemudian ketentuan pasang listrik baru antara pelanggan dan PLN, kemudian isi data calon pelanggan sesuai kolom-kolom yang tersedia jika kolom isian sudah terlengkapi klik simpan permohonan, kemudian calon pelanggan akan mendapatkan nomor agenda maupun nomor register yang menjadi bukti pendaftaran pasang baru, atau dapat datang langsung ke loket masing-masing daerah di PT.PLN (Persero) setempat. Dalam beberapa hari berikut calon pelanggan PLN akan dihubungi oleh pihak PLN melalui email atau nomor telepon milik calon pelanggan, bahwa proses pasang baru disetujui oleh pihak PLN sesuai survey jaringan yang telah dilaksanakan oleh PLN. Setelah calon pelanggan mengetahui bahwa permohonan pasang listrik baru telah disetujui, calon pelanggan segera membayar sejumlah biaya sesuai daya listrik yang didaftarkan, dengan menunjukkan nomor bukti pendaftaran (nomor agenda maupun nomor register) di kantor Pos/PPOB (Payment Point Online Bank ).

### 2. Sertifikat Laik Operasi (SLO)

Jika instalasi listrik milik pelanggan sudah terpenuhi atau sudah terpasang dalam bangunan oleh calon pelanggan, maka calon pelanggan listrik diharuskan melengkapi dengan sertifikat laik operasi SLO. Sertifikat ini dikeluarkan oleh lembaga pemeriksaan independen sebagai syarat

penyambungan baru. Pengajuan pendaftaran Sertifikat Laik Operasi (SLO) ini dikantor KONSUIL (Komite Nasional Keselamatan Instalasi Listrik) dikota calon pelanggan PLN. Jika dalam pemeriksaan dan pengujian instalasi listrik milik pelanggan tersebut sudah memenuhi syarat, maka lembaga ini akan menerbitkan Sertifikat Laik Operasi (SLO).

### 3. Penyambungan

Tahap akhir proses pasang listrik baru adalah penyambungan Kwh meter ke instalasi listrik milik pelanggan. Disini pelanggan menandatangani surat perjanjian jual beli tenaga listrik dan pelanggan harus menaati segala bentuk peraturan dan ketentuan yang ditetapkan oleh undang-undang maupun peraturan dari PT.PLN (Persero).

**DAFTAR PUSTAKA**

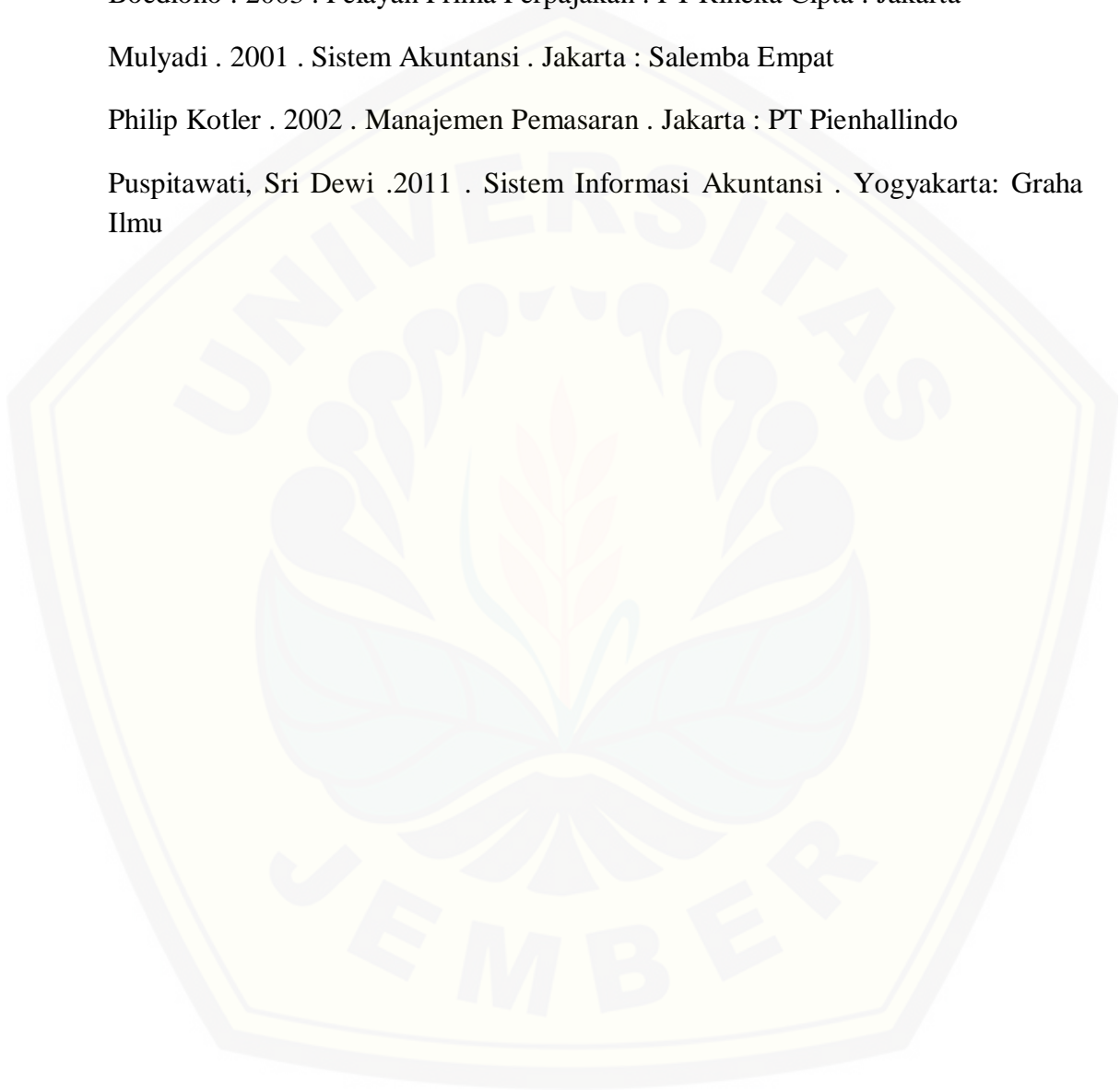
Azhar . 2008 . Media Pembelajaran . Jakarta : PT Raya Grafindo Persada

Boediono . 2003 . Pelayan Prima Perpajakan . PT Rineka Cipta : Jakarta

Mulyadi . 2001 . Sistem Akuntansi . Jakarta : Salemba Empat

Philip Kotler . 2002 . Manajemen Pemasaran . Jakarta : PT Pienhallindo

Puspitawati, Sri Dewi .2011 . Sistem Informasi Akuntansi . Yogyakarta: Graha Ilmu





## Lampiran 1. Surat Permohonan Objek Praktek 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

Nomor : 5772/UN.25.1.4/PM/2019  
Lampiran : Satu Bendel  
Hal : **Permohonan Tempat PKN**

28 Agustus 2019

Yth. Pimpinan PT. PLN (Persero) UP3 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.	Achmad Ramanda Albai'qi	150803101030	D3 Manajemen Perusahaan
2.	Deo Wibowo Nagarawan	150803101040	D3 Manajemen Perusahaan
3.	Robby Dwi Pranata Silaen	150803101068	D3 Manajemen Perusahaan
4.	Randi Rismayandi	150803101067	D3 Manajemen Perusahaan

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut pada bulan : September 2019 - Oktober 2019.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

a.n. Dekan  
Wakil Dekan I



Tembusan kepada Yth :

1. Yang bersangkutan;
2. Arsip



## Lampiran 3. Permohonan Nilai Praktek Kerja Nyata

	KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
	UNIVERSITAS JEMBER
	<b>FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS</b>
	Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150 Jember 68121

---

Nomor	: 899 /UN25.1.4/LL/2019	Jember, 26 Nopember 2019
Lampiran	: 1 (satu) lembar	
Perihal	: <b>Permohonan Nilai PKN</b>	

Yth. Pimpinan  
PT. PLN (PERSERO) ULP RAMBIPUJI  
di –  
JEMBER

Sehubungan telah dilaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) Mahasiswa Program Diploma 3 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember pada institusi Saudara, maka dengan hormat kami mohon penilaian terhadap mahasiswa PKN tersebut sebagaimana form penilaian terlampir. Hasil penilaian tersebut mohon dikirim kembali ke Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember dalam amplop tertutup setelah berakhirnya pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.

Demikian atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.

  
Dekan,  
Wakil Dekan I,  
Dr. Zamri, M.Si.  
NIP. 196403251989021001



## Lampiran 4. Nilai Hasil Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto  
Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150  
Jember 68121

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

NO	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1.	Kedisiplinan	70	B
2.	Ketertiban	77	B
3.	Prestasi Kerja	70	B
4.	Kesopanan	80	SB
5.	Tanggung Jawab	75	B

**IDENTITAS MAHASISWA :**

Nama : DEO WIBOWO NAGARAWAN  
NIM : 150803101040  
Program Studi : MANAJEMEN PERUSAHAAN

**IDENTITAS PEMBERI NILAI :**

Nama : ANIK FAUZİYAH  
Jabatan : SPV. PELAYANAN DAN ADM.  
Institusi : PT. PLN (PERSERO) ULP RAMBIPUJI JEMBER

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

## Lampiran 5. Persetujuan Penyusunan Praktek 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 – Fac. (0331) 332150  
Email : [feb@unej.ac.id](mailto:feb@unej.ac.id)

**PERSETUJUAN PENYUSUNAN LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)**

Menerangkan bahwa :

Nama : DEO WIBOWO NAGARAWAN  
N I M : 150803101040  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen Perusahaan

disetujui untuk menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) dengan judul :  
PELAYANAN PEMASANGAN DAYA BARU

(Revisi)

Dosen pembimbing :

Nama	N I P	Tanda Tangan
Prof. Dr. Isti Fadah, M.Si.	19661020 199002 2 001	

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, 31 Oktober 2019  
Kaprod. Manajemen Perusahaan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNEJ,

Drs. Sudaryanto, MBA., Ph.D.  
NIP. 196604081991031001.

**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

Lampiran 6. Kartu Konsultasi



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 – Fac. (0331) 332150  
 Email : feb@unej.ac.id

**KARTU KONSULTASI**

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

Nama : DEO WIBOWO NAGARAWAN  
 NIM : 150803101040  
 Program Studi : Manajemen Perusahaan  
 Judul Laporan PKN : PELAYANAN PEMASANGAN DAYA BARU

Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Isti Fadah, M.Si.  
 TMT\_Persetujuan : 01 Agustus 2019 s/d 31 Januari 2020  
 Perpanjangan : 01 Februari 2020 s/d 31 Maret 2020

NO.	TGL. KONSULTASI	MASALAH YANG DIKONSULTASIKAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1.	20 April	Konsultasi Proposal	1.
2.	25 April	Perbaiki Dab I	2.
3.	1 Mei	Ace Dab I	3.
4.	5 Mei	Perbaiki Dab II	4.
5.	10 Mei	Ace Dab II	5.
6.	15 Mei	Perbaiki Dab III	6.
7.	25 Mei	Ace Dab III	7.
8.	1 Juni	Perbaiki Dab IV	8.
9.	20 Juni	Ace Dab IV	9.
10.	25 Juni	Perbaiki Dab V	10.
11.	1 Juli 2020	Ace Ujian	11.
12.			12. ....
13.			13. ....
14.			14. ....
15.			15. ....
16.			16. ....
17.			17. ....
18.			18. ....
19.			19. ....
20.			20. ....
21.			21. ....
22.			22. ....



Lampiran 7. Perubahan Data Pelanggan

**PT PLN (PERSERO)**  
**UID JAWA, TIMUR**  
**AREA PELAYANAN RAMBI PUJI**

**PERUBAHAN DATA PELANGGAN** MANAGER

TGL PDL 12-3-2019	NO PDL PCL51604/190312/1320	TGL NYALA 12-3-2019	ID PELANGGAN 516041040595	JNS MUTASI A	KODE MUTASI M
----------------------	--------------------------------	------------------------	------------------------------	-----------------	------------------

**JENIS MUTASI / KOREKSI**

A. PENYAMBUNGAN BARU	E. PERUBAHAN DAYA	H. PENGATURAN FUNGSI TUL 2-3-3	K. FAKTOR KALI METER	N. PEMUTUSAN RAMPUNG DATA PELANGGAN MASH DI PDL
B. PERUBAHAN NAMA	F. BIAYA PFWYAMUNGAN/III	I. BIAYA PEMAKAIAN SEWA	L. SUMBER TEBAGA LISTRIK DAN CIRI PENYALURANYA	O. PEMUTUSAN RAMPUNG DATA PELANGGAN KELUAR DARI PDL
C. PERUBAHAN ALAMAT	G. ANGSURAN	J. ALAT PENGUKUR DAN PEMBATAS	M. LOKASI DESA	P. PASANG KEMBALI EKS. MUTASI N
D. PERUBAHAN TARIF				

B NAMA: LAB TRAINING CENTER LINEJ RODE PERUBAHAN NAMA NO URUT PELANGGAN

C ALAMAT PENUNJUKAN	NAMA PENUNJUKAN	NOMOR BANGUNAN
DN	KRAJAN DS JUBUNG	0
RT 0	RW 0	NO DALAM RT
	JUBUNG	LINGKUNGAN
		KODE POS

D. TARIF / KODE PT	E. DAYA TERANGGUNG	H. KD KEDUDUKAN
52	105,000	GDAXXL01600
F. NO KUITANSI BP	TGL KUITANSI BP	RUPIAH BP
BP-51604-190312-08	12-3-2019	81,375,000
F. NO KUITANSI UJL	TGL KUITANSI UJL	RUPIAH UJL
UJL-51604-190312-2	12-3-2019	10,920,000

ANGSURAN	G. KODE	BP ANGS PER BLN	LAMANYA	BLN/THN	ANGS KE

A / M	KD BACA METER	KD KEL
M	3AX	R
KD GGL	CCOPY	MATERIAL
2		
PPJ	PFMDA	
	33	

IMPT BAYAR: 08 LOKET TUGGK: INDE MUSIMAN / KWA-MAKS:

KD BPT	DAYA TRAFQ	K	KD SK

LETAK APP: 4


J. METER KWH	TGL PASANG / PERUBAHAN	MERK	TYPE	NOMOR	TH TERB	TH BUAT
	12-3-2019	TRON	NA5 CT	5218003958	2018	2018
METER KVARH	TGL PASANG / PERUBAHAN	MERK	TYPE	NOMOR	TH TERB	TH BUAT
METER KVA MAK	TGL PASANG / PERUBAHAN	MERK	TYPE	NOMOR	TH TERB	TH BUAT
SAKLAR WAKTU	TGL PASANG / PERUBAHAN	MERK	TYPE	NOMOR	TH TERB	TH BUAT

ANGKA KEDUDUKAN AWAL: LWSP 0, WBP 0, KVARH 0

K. KWH	TRAFQ ARUS	TRAFQ TEGANGAN	KONSTANTA METER	FAKTOR KALI METER
	200 / 5	1 / 1	1	40
KVARH	TRAFQ ARUS	TRAFQ TEGANGAN	KONSTANTA METER	FAKTOR KALI METER
				1
KVAMAKS	TRAFQ ARUS	TRAFQ TEGANGAN	KONSTANTA METER	FAKTOR KALI METER
				1

L. NO GARDU	NOMOR TIANG
GD305	C01

M. KD LOKASI DESA	KD LTK DESA	KD KLS DESA
132217003	1,00	

MANAGER  
  
 SETYO WIBOWO

A4 TUL 1-11

Lampiran 8. Surat Perintah Kerja



PT. PLN (PERSERO)  
 UID JAWA TIMUR  
 UP3 JEMBER  
 ULP RAMBI PUJI

NO. : SPK51604/190312/8156

PERINTAH KERJA

Diperintahkan kepada : 1.  
 2.  
 3.

Untuk melaksanakan :

- |   |   |
|---|---|
| 1. <input checked="" type="checkbox"/> Penyambungan baru (A)                  | 6. <input type="checkbox"/> Gardu/Tiang/SLP/SMP/SLTM/SLTT (L) |
| 2. <input type="checkbox"/> Perubahan Tarif (D)                               | 7. <input type="checkbox"/> Pasang Kembali (P)                |
| 3. <input type="checkbox"/> Perubahan Daya (E)                                | 8. <input type="checkbox"/> Penyambungan Sementara            |
| 4. <input type="checkbox"/> APP (J)   | 9. <input type="checkbox"/>                                   |
| 5. <input type="checkbox"/> Trafo Arus, Trafo tegangan, faktor kali meter (K) |   |

pada pelanggan :

NIK : 3509211308630007

No. Pelanggan : 516041046585

Nama : LAB TRAINING CENTER UNEJ

Alamat : DN KRAJAN DS JUBUNG No.0 RT.0 RW.0  
 RAMBIPUJI, RAMBIPUJI, KAB. JEMBER, JAWA TIMUR

Telp : 081336320371

Hp :

Tarif / daya(lama) :

Tarif / daya(baru) : 52 / 105000 VA

Keperluan : Z0059 (GEDUNG AKADEMI / KAMPUS)

Layanan : Non Paket SLO

No Registrasi SLO : B198441654444

Jenis Program : NORMAL

Dengan data pendukung : BP-51604-190312-6893

No.	Uraian	Rupiah
1	Biaya Penyambungan	81,375,000
2	UJL	10,920,000
3	Bea Material	6,000
4	Biaya Gardu	0

Berita Acara Pelaksanaan :

No. : Tgl. :


CATATAN : NoGardu : -  
 No Tiang :

Latitude (X)	
Longitude (Y)	

A4 TUL I-09



Lampiran 9. Surat Berita Acara



PT. PLN (PERSERO)  
UID JAWA TIMUR  
ULP JEMBER  
ULP RAMBI PUJI

BERITA ACARA  
Nomor : **BA51604-3122019113709**

Pada hari ini tanggal ..... telah diterbitkan Berita Acara untuk dilaksanakan pemasangan dan penyambungan dengan data sebagai berikut :


<b>I</b>	Dasar : Permohonan																																		
	Perintah Kerja : SPK51604/190312/8156																																		
<b>II</b>	Jenis Pekerjaan atau Mutasi : PASANG BARU																																		
<b>III</b>	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 30%;">No. Agenda : 516040511903129612</td> <td style="width: 30%;">Gardu Tiang :</td> <td style="width: 40%;"></td> </tr> <tr> <td>ID. Pelanggan : 516041046585</td> <td>ID. Pelanggan Tetangga</td> <td style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td>Nama : LAB TRAINING CENTER UNEJ</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Alamat : DN KRAJAN DS JUBUNG No. 6 RT 0 RW 0</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tarif / Daya : S2 / 105000</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Kapasitas PLTS</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Atap Terpasang</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>NIK : 3509211308630007</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Layanan : Non Paket SLO</td> <td style="text-align: right;">GD 305</td> <td></td> </tr> <tr> <td>No Registrasi SLO : B198441654444</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Keperluan : Z0058 (GEDUNG AKADEMI / KAMPUS)</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>		No. Agenda : 516040511903129612	Gardu Tiang :		ID. Pelanggan : 516041046585	ID. Pelanggan Tetangga		Nama : LAB TRAINING CENTER UNEJ			Alamat : DN KRAJAN DS JUBUNG No. 6 RT 0 RW 0			Tarif / Daya : S2 / 105000			Kapasitas PLTS			Atap Terpasang			NIK : 3509211308630007			Layanan : Non Paket SLO	GD 305		No Registrasi SLO : B198441654444			Keperluan : Z0058 (GEDUNG AKADEMI / KAMPUS)		
No. Agenda : 516040511903129612	Gardu Tiang :																																		
ID. Pelanggan : 516041046585	ID. Pelanggan Tetangga																																		
Nama : LAB TRAINING CENTER UNEJ																																			
Alamat : DN KRAJAN DS JUBUNG No. 6 RT 0 RW 0																																			
Tarif / Daya : S2 / 105000																																			
Kapasitas PLTS																																			
Atap Terpasang																																			
NIK : 3509211308630007																																			
Layanan : Non Paket SLO	GD 305																																		
No Registrasi SLO : B198441654444																																			
Keperluan : Z0058 (GEDUNG AKADEMI / KAMPUS)																																			
<b>IV</b>	<b>PELAKSANAAN</b>																																		
	Uraian	Dipasang																																	
		Dibongkar																																	
	1. Letak APP																																		
	2. Alat Pembelas																																		
	a. Tanggal																																		
	b. Merk / Type / Nomor																																		
	c. Tahun Tera / Tahun Buat																																		
	d. Ukuran / Setting	3 x 160 Amp																																	
		x / Amp																																	
	3. Meter kWh :																																		
	a. Tanggal	14 Maret 2019																																	
	b. Merk / Type / Nomor	Hron / Hus ta / S213003858																																	
	c. Tahun Tera / Tahun Buat	2017																																	
	d. Kemampuan kWh Meler	/ / A																																	
	e. Konstanta Meter	/ / A																																	
	f. Stand Meter	LWBP																																	
		WBP																																	
	g. Kwh Sisa	0																																	
	h. Trafo Arus, Trafo Tegangan	/ A, 200 / S																																	
	i. Faktor Kali	/ A, /																																	
	4. Sakelar Waktu :																																		
	a. Tanggal	/																																	
	b. Merk / Type / Nomor	/																																	
	c. Tahun Tera / Tahun Buat	/																																	
	d. Penggerak	/																																	
	5. Letak SLTR / SLTM / SLTT *)																																		
	6. Jenis SLTR / SLTM / SLTT *)	meter																																	
	7. Parj. SLTR / SLTM / SLTT *)	meter																																	
	8. Fasa	Volt																																	
	9. Tegangan Nominal	Volt																																	
	10. Pengukuran	Kapasitas KVA																																	
	11. Menggunakan Trafo milik PLN	Kapasitas KVA																																	
	12. Gambar Penyambungan.....	Lihat Lampiran																																	
	13. ....	Lihat Lampiran																																	
<b>V</b>	Lain-lain																																		

\*) Coret yang tidak perlu

Pelanggan

A4 TUL. 1-10  
*Handan Badi*

Petugas



Manajer

SETYO WIBOWO



## Lampiran 10. Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik

## PERJANJIAN JUAL BELI TENAGA LISTRIK PRABAYAR

antara

PT PLN (PERSERO)

dan

MURSIT

Nomor PIHAK PERTAMA : FJBT-510049911910101350

Nomor PIHAK KEDUA :

Pada hari ini Kamis tanggal 10 bulan Oktober tahun 2019 (Sepuluh Oktober Dua Ribu Sembilan Belas) bertempat di RAMBI PUJI, telah dibuat perjanjian oleh dan antara :

- i. PT PLN (PERSERO), yang dalam hal ini diwakili oleh SETYO WIBOWO selaku Manager / Asisten Manager PT PLN (PERSERO) RAMBI PUJI berdasarkan Surat Kuasa / Surat Penugasan General Manager PLN UJAWA TIMUR Nomor 0009/Ska/Man-APJ-JBR/2011 Tanggal 01-05-2011 selanjutnya disebut **PIHAK PERTAMA**,
- ii. MURSIT beralamat di DN BEDADUNG WETAN RT. 1 RW.2 sesuai KTP / SIM / PASPOR nomor 9509130107720225 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 900 00 VA (Volt Ampere), 1 (Satu) Fasa untuk keperluan golongan tarif (R1MT) dengan pemanfaatan RUMAH PRIBADI pada perantara yang beralamat di dengan Tegangan, Frekuensi dan Mutu Layanan sesuai Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) yang diumumkan 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 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. Transaksi 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 peralihan 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 perantara **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 dalil 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 seizin **PIHAK PERTAMA**.
  8. **PIHAK PERTAMA** setiap saat berhak dan diizinkan oleh **PIHAK KEDUA** memasuki perantara **PIHAK KEDUA** untuk melaksanakan penerbitan pemakaian tenaga listrik di tempat/perantara **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 diizinkan oleh **PIHAK KEDUA** memasuki perantara **PIHAK KEDUA** untuk melaksanakan kegiatan pemeliharaan jaringan dan atau pemasangan jaringan.
  10. **PIHAK KEDUA** wajib membayar tagihan susunan sesuai ketentuan yang berlaku akibat ditemukannya pelanggaran/gangguan/kelainan pada pemakaian tenaga listrik dan atau akibat pemakaian tenaga listrik tidak teratur secara penuh akibat peralatan pengukuran bekerja tidak normal bukan dikarenakan kesalahan **PIHAK KEDUA**.
  11. Segala bentuk Pajak yang timbul 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 pelanggaran 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 membatalkan ketentuan Pasal 1205 Kitab Undang-undang Hukum Perdata.
  14. Apabila terjadi perselisihan pendapat dalam pelaksanaan Perjanjian ini, maka **PARA PIHAK** akan menyelesaikan dengan musyawarah mutakat. Namun dalam hal tidak tercapainya kesepakatan, maka **PARA PIHAK** menyelesaikannya melalui BANI (Badan Arbitrase 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 : 510049911910101350 tanggal 10 Bulan Oktober Tahun 2019 (DPEL) :
  - 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

MURSIT

SETYO WIBOWO

Lampiran 11. Surat Laik Operasi



**PT. SERKOLINAS AMAN NUSANTARA**  
KANTOR PELAYANAN WILAYAH JAWA TIMUR  
UNIT PELAYANAN JEMBER  
Jl. Anggada 17, North Mekar Putih - Gajah, Telp. 031-791-5427

No. Seri : **A 557652**



**SERTIFIKAT LAIK OPERASI**

Penetapan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor : 49/K/24/DJL/4/2017

**Dengan ini menyatakan bahwa instalasi pemanfaatan tenaga listrik tegangan rendah :**

Nomor Sertifikat : 78HY.309.7.3509.CF45.18  
Nomor Registrasi : K182388963279

**TEKNIK**

1. Nama pemilik : M. H. SARBINI  
2. Alamat pemilik : KP. PADJARAN SUKHEP DUREN NO RT. 1 RW. 3. ULAGARWESRO, PANTI  
3. Titik Koordinat : 9 162 77 600 112 6 059 700  
4. Daya tersambung : 2.450 VA  
5. Panel Hubung Bagi Utama : 1 BU AH  
6. Panel Hubung Bagi 3 Phase : 0 BU AH  
7. Jumlah Titik Kotak Kontrol : 1 BU AH  
8. Jumlah Titik Lampu : 2 BU AH  
9. Jumlah Titik Saklar : 1 BU AH  
10. Penyedia Tenaga Listrik : PLN PERSERO LAYAN RAMBEPUR  
11. Penanggung Jawab Teknik : DONI THALGOTOHO W  
12. Nomor LHPPT Tanggal : 27/08/19 01050321541756979 06 NOVEMBER 2018

Telah sesuai dengan ketentuan keselamatan ketenagalistrikan sehingga dinyatakan : **LAIK OPERASI**  
Sertifikat Laik Operasi ini berlaku sampai dengan tanggal 11/11/2033  
sepanjang tidak ada perubahan kapasitas, perubahan instalasi,  
direvisi atau direlokasi.



Keterangan :  
1. Lembar Asli untuk Pemilik Instalasi 2. Lembar Meseh untuk PLN




Ditetapkan di  
pada tanggal