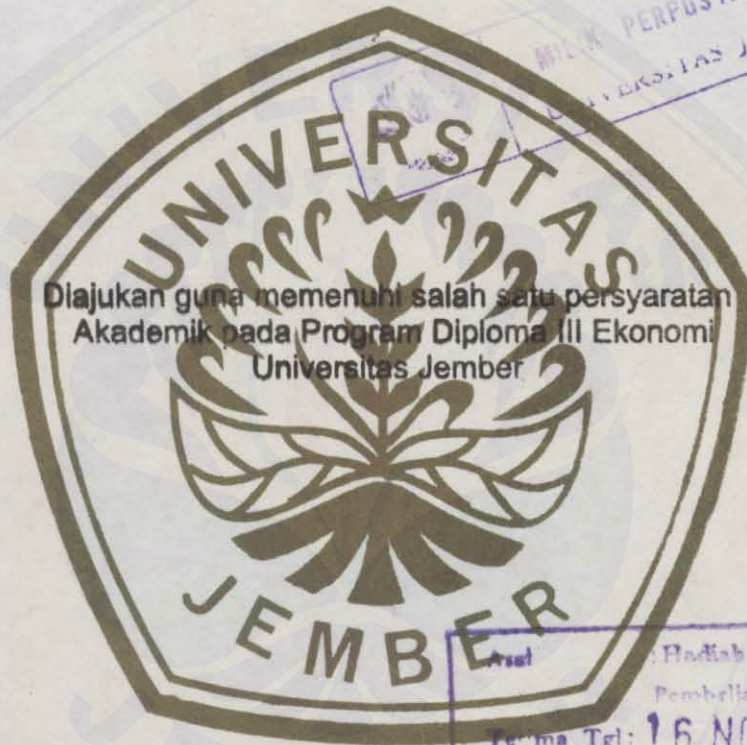


LAPORAN
HASIL PRAKTEK KERJA NYATA

PELAKSANAAN ADMINISTRASI PELAYANAN PELANGGAN
PADA PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA TIMUR
CABANG SITUBONDO



Diajukan guna memenuhi salah satu persyaratan Akademik pada Program Diploma III Ekonomi Universitas Jember

MILIK PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JEMBER

Asal	: Padang	Kelas
	: Pembelian	
Perma Tgl:	16 NOV 2000	
No. Induk :	10 233 50 -	

Oleh :

Dyah Arie Handayani

NIM : 970803101039 / AP

*688.81
KAR
P*

Kawoyima pengumpul

JUDUL
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

PELAKSANAAN ADMINISTRASI PELAYANAN PELANGGAN PADA
PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA TIMUR
CABANG SITUBONDO

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Dyah Arie Handayani
N. I. M. : 970803101039
Program Studi : Administrasi Perusahaan
Jurusan : Manajemen

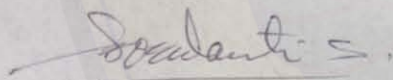
telah dipertahankan didepan Panitia Penguji pada tanggal :

23 SEP 2000

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

Susunan Panitia Penguji

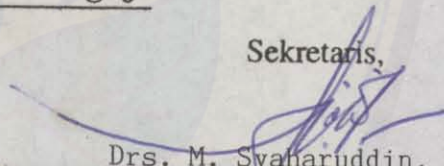
Ketua,



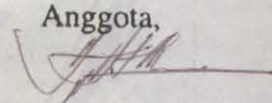
Dra. Soewanti S.
NIP. 130 359 304



Sekretaris,

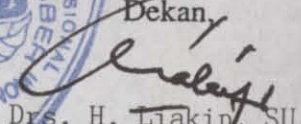

Drs. M. Syaharuddin, M.Si.
NIP. 131 474 384

Anggota,


Drs. Urip Muharso
NIP. 131 120 333

Mengetahui/Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,




Drs. H. Liakip, SU.
NIP. 130 531 976

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : DYAH ARIE HANDAYANI
Nim : 970803101039
Program Studi : Administrasi Perusahaan
Jurusan : Manajemen
Judul Laporan : Pelaksanaan Administrasi Pelayanan Pelanggan
Pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur
Cabang Situbondo

Disahkan di Jember
Pada Tanggal : 11 September 2000
Telah Disetujui dan Disahkan oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing,



Drs. Urip Muharso
NIP. 131 120 333

Motto : ■

"Jika Allah menimpakan sesuatu kemudharatan kepadamu, maka tidak ada yang dapat menghilangkannya kecuali Dia. Dan jika Allah menghendaki kebaikan bagi kamu, maka tidak ada yang dapat menolak karunia-Nya. Dia memberikan kebaikan itu kepada siapa yang dikehendaki-Nya di antara hamba-Nya. Dialah Yang Maha Pengampun lagi Maha Penyayang".

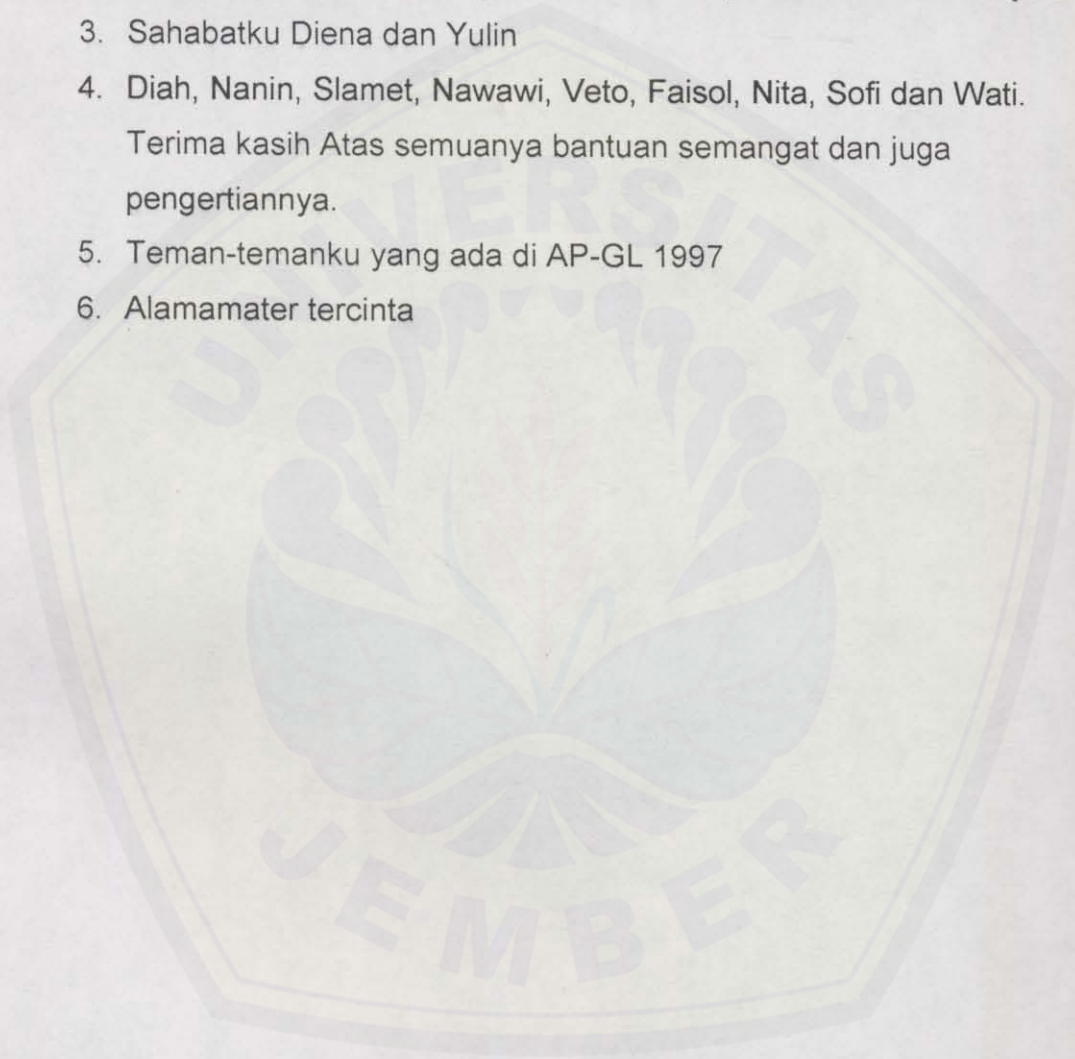
(S. Yunus : 107)

"Dan bersabarlah Kamu bersama-sama dengan orang-orang yang menyeru Tuhannya di pagi dan senja hari dengan mengharap keridhaan-Nya. Dan janganlah kedua matamu berpaling dari mereka (karena) mengharapkan perhiasan kehidupan dunia ini dan janganlah kamu mengikuti orang yang hatinya telah kami lalaikan dari mengingat kami".

(S. Al-Kahfi : 28)

Kupersembahkan Kepada :

1. Bapak dan Ibu Edy Harsono, untuk semua do'a dan kasih sayangnya.
2. Adikku Anton dan Nuning, atas semua inspirasi dan motivasinya.
3. Sahabatku Diena dan Yulin
4. Diah, Nanin, Slamet, Nawawi, Veto, Faisol, Nita, Sofi dan Wati.
Terima kasih Atas semuanya bantuan semangat dan juga pengertiannya.
5. Teman-temanku yang ada di AP-GL 1997
6. Alamamater tercinta



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan rasa syukur Alhamdulillah kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan segala rahmad karunia-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini.

Penulisan laporan ini merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi pada Program Diploma III Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah melakukan Praktek Kerja Nyata.

Penyusun menyadari sebagai manusia biasa yang serba terbatas kemampuannya, mungkin dalam menyusun laporan ini masih terdapat kekurangan-kekurangan, namun harapan penyusun dengan sekuat kemampuan yang ada pada diri penyusun sehingga sangat berguna untuk pengembangan diri penyusun serta dapat bermanfaat bagi pembaca laporan ini.

Dengan terselesainya penulisan laporan ini, penyusun menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan baik material maupun spiritual selama penulisan laporan ini, khususnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Drs. H. Sukusni, MSc, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Urip Muharso selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu, mengarahkan dan membimbing selama penulisan laporan ini.
3. Bapak Drs. Sampeadi, Msi, selaku Ketua Program Studi Administrasi Perusahaan Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Jember .
4. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh staff dan karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
5. Bapak Ir. Suharto selaku Kepala PT. PLN (Persero) Cabang Situbondo
6. Bapak Sarjono selaku Kepala Seksi Administrasi Pelayanan Pelanggan.
7. Bapak Riyanto selaku Kepala Ranting Panarukan Cabang Situbondo.

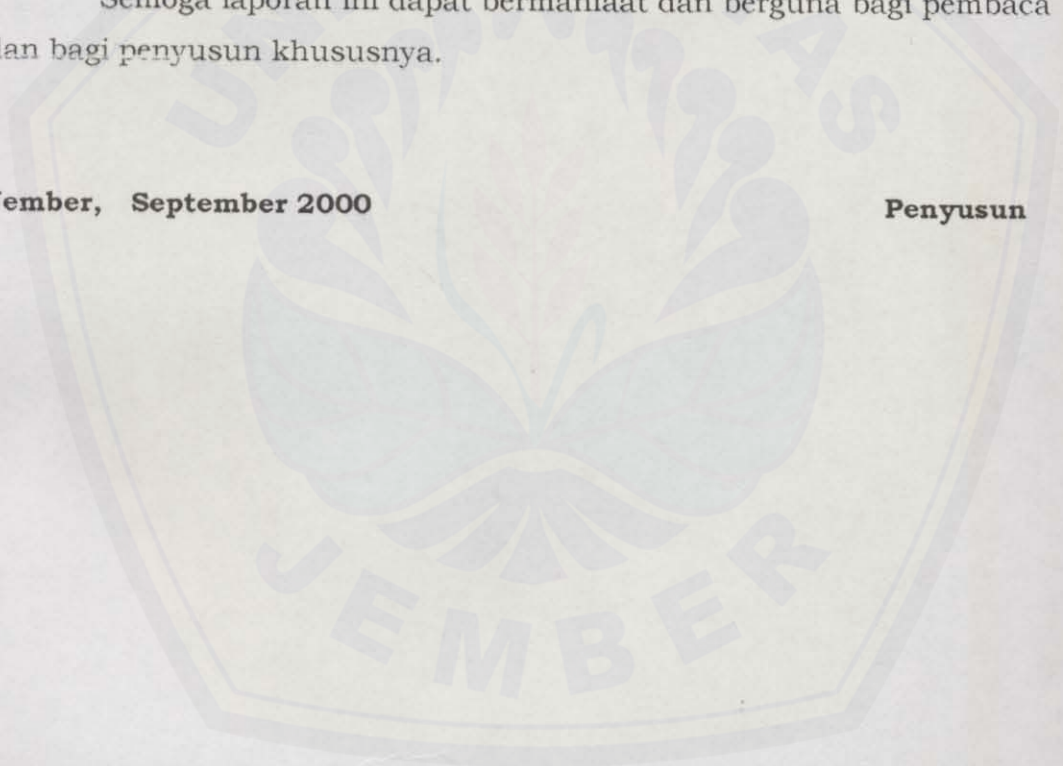
8. Bapak Rasyid, Bapak Gustoro, Mbak Uci dan Mbak Weni, terima kasih atas bantuan dan bimbingannya.
9. Mas Yitno, Mbak Desi, Mas Imam, Mas Zainul, Mas Rahmat, serta karyawan dan karyawan di PT. PLN (Persero) Cabang Situbondo lainnya yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.
10. Bapak Soewono sekeluarga di Situbondo.

Akhirnya penyusun menyadari bahwa dengan keterbatasan waktu, pengetahuan dan pengalaman, maka sudah barang tentu laporan ini jauh dari sempurna dan penyusun mengharapkan adanya kritik serta saran dari semua pihak demi kesempurnaan laporan ini.

Semoga laporan ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pembaca dan bagi penyusun khususnya.

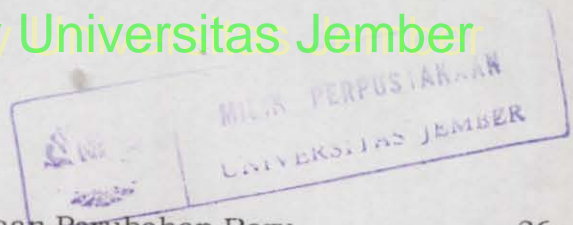
Jember, September 2000

Penyusun



DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
I. PENDAHULUAN	
1.1 Alasan Pemilihan Judul	1
1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata (PKN)	2
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata (PKN)	2
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata (PKN)	2
1.3 Obyek dan Jangka Praktek Kerja Nyata (PKN).....	2
1.3.1 Obyek Praktek Kerja Nyata (PKN).....	2
1.3.2 Jangka Waktu Praktek Kerja Nyata (PKN)	2
1.4 Jadwal Pelaksanaan Waktu Praktek Kerja Nyata.....	3
II. LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Umum Adminsitasi	4
2.2 Pengertian Pelayanan	5
2.3 Konsep dan Pengertian Jasa Pelanggan	6
2.4 Karakteristik Jasa	8
2.5 Meningkatkan Produktifitas Pelayanan Jasa	10
III. GAMBARAN UMUM PT. PLN (PERSERO)	
3.1 Sejarah singkat PT. PLN (PERSERO)	11
3.2 Perkembangan PT. Perusahaan Listrik Negara (PERSERO)	12
3.3 Struktur Organisasi	13
3.4 Kegiatan Administrasi Pelayanan Pelanggan	19
3.4.1 Pelayanan Permintaan Sambungan Baru	20

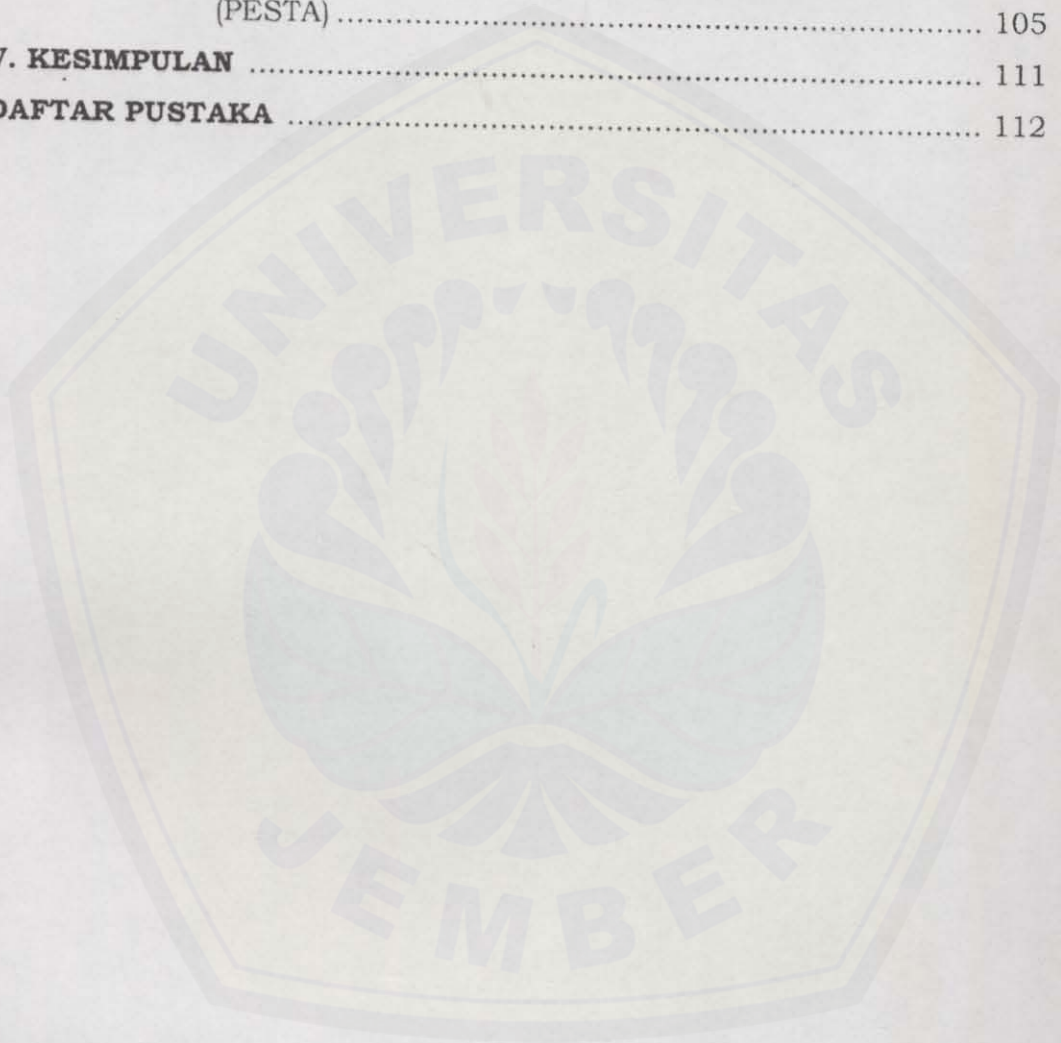


3.4.2 Pelayanan Permintaan Perubahan Baru	26
3.4.3 Pelayanan permintaan Perubahan Nama Pelanggan ...	31
3.4.4 Pelayanan Permintaan Perubahan Golongan Tarif	37
3.4.5 Pelayanan Permintaan Penyambungan Sementara	41
3.4.6 Pelayanan Pengaduan Pelanggan	45

IV. KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)

4.1 Pelayanan Permintaan Sambungan Baru	49
4.1.1 Mengisi Agenda Permintaan Penyambungan Baru/ Perubahan Daya/ Perubahan Golongan Tarif (TUL I-02)	50
4.1.2 Mengisi Formulir Perintah Kerja (PK) Pemasang/ Penyambungan/ Pembongkaran Sambungan Tenaga Listrik (TUL I-09)	54
4.1.3 Mengisi Formulir Berita Acara Pemasangan/ Penyam- bungan/ Pembongkaran Sambungan Tenaga Listrik (TUL I-10)	59
4.1.4 Mengisi Formulir Perubahan Data Pelanggan (TUL I-11)	67
4.1.5 Mengisi Buku Permohonan etelah Pembayaran BP	
4.1.6 Mengisi Amplop Arsip Pelanggan (TUL I-13)	75
4.2 Pelayanan Permintaan Perubahan Daya	83
4.2.1 Mengisi Agenda Permintaan Penyambungan Baru/ Perubahan Daya/ Perubahan Golongan Tarif	84
4.2.2 Mengisi Formulir Perintah Kerja (PK) Pemasangan/ Penyambungan/ Pembongkaran Sambungan Tenaga Listrik (TUL I-09).....	88
4.2.3 Mengisi Formulir Berita Acara Pemasangan/ Pem- bongkaran Sambungan Tenaga Listrik (TUL I-10).....	93
4.2.4 Mengisi Formulir Perubahan Data Pelanggan.....	98

4.3	Pelayanan Permintaan Penyambungan Sementara	101
4.3.1	Mengisi Formulir Perintah Kerja (PK) Pemasangan/ Penyambungan/ Pembongkaran sambungan tenaga listrik (TUL I-09)	102
4.3.2	Mengisi Buku Permintaan Sambungan Sementara (PESTA)	105
V.	KESIMPULAN	111
	DAFTAR PUSTAKA	112



DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 1 : Jam Kerja PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Timur Cabang Situbondo.....	3
Tabel 2 : Daftar UJL 2000	23
Tabel 3 : Besarnya Tegangan Rendah dan Waktu Pelayanan Pada Penyambungan Sementara	42
Tabel 4 : Formulir Agenda Permintaan Penyambungan Baru/ Perubahan Daya/ Perubahan Golongan Tarif.....	51
Tabel 5 : Formulir Perintah Kerja (TUL I-09)	59
Tabel 6 : Formulir Berita Acara	61
Tabel 7 : Formulir Perubahan Data Pelanggan	69
Tabel 8 : Formulir Buku Permohonan Setelah Pembayaran BP & UJL	77
Tabel 9 : Formulir Amplop Arsip pelanggan	82
Tabel 10 : Formulir Agenda Permintaan Penyambungan Baru/ Perubahan Daya/ Perubahan Golongan Tarif (TUL I-02)	85
Tabel 11 : Formulir Perintah Kerja (TUL I-09)	89
Tabel 12 : Formulir Berita Acara (TUL I-10)	94
Tabel 13 : Formulir Perubahan Data Pelanggan	99
Tabel 14 : Formulir Perintah Kerja (TUL I-09).....	103
Tabel 15 : Formulir Buku Permintaan Sambungan Sementara (PESTA)	107

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 1 : Struktur Organisasi PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Timur Cabang Situbondo.....	14
Gambar 2 : Proses Pelayanan Pasang Baru	25
Gambar 3 : Proses Pelayanan Perubahan Daya (Penambahan Daya)	29
Gambar 4 : Proses Pelayanan Perubahan Daya (Penurunan Daya).....	30
Gambar 5 : Proses Pelayanan Perubahan Nama Pelanggan (Ganti Nama Pelanggan)	33
Gambar 6 : Proses Pelayanan Perubahan Nama Pelanggan (Balik Nama Pelanggan).....	36
Gambar 7 : Proses Pelayanan perubahan Golongan Tarif	40
Gambar 8 : Proses Pelayanan Penyambungan Sementara (PESTA)	44

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Ijin Praktek Kerja Nyata dari Fakultas Ekonomi UNEJ
2. Surat Ijin Praktek Kerja Nyata di PT.PLN (Persero) Cabang Situbondo
3. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) dari PT. PLN (PERSERO) Cabang Situbondo
4. Surat Keterangan telah melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) Dari PT. PLN (Persero) Cabang Situbondo
5. Agenda Permintaan Penyambungan Baru/ Perubahan Daya/ Perubahan Golongan Tarif
6. Formulir Perintah Kerja
7. Formulir Berita Acara
8. Formulir Perubahan Data Pelanggan
9. Buku Permohonan Setelah Pembayaran BP & UJL
10. Buku Permintaan Sambungan Sementara
11. Daftar Kegiatan PKN
12. Daftar Hadir PKN
13. Kartu Konsultasi PKN

I. PENDAHULUAN

1.1 Alasan Pemilihan Judul

Setiap perusahaan yang didirikan pada umumnya mempunyai tujuan utama untuk memperoleh laba atau keuntungan yang maksimal demi kelangsungan hidup serta untuk mengadakan perluasan dan perkembangan pada masa yang akan datang. Hal tersebut merupakan suatu tuntutan dan tanggung jawab bagi seorang pimpinan perusahaan dalam rangka melaksanakan kegiatan perusahaan secara menyeluruh. Bila Keuntungan yang diperoleh hanya sedikit akibatnya kelangsungan hidup perusahaan akan terganggu.

Guna mewujudkan tujuan tersebut maka tidak terlepas dari kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh perusahaan yaitu kegiatan yang mengklasifikasikan fungsi-fungsi dasar manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan juga diperlukan adanya koordinasi dan integrasi dari berbagai kegiatan yang ada dan memanfaatkan dengan baik serta menjaga keseimbangan.

Selain itu guna diperlukan adanya sistem administrasi yang baik sehingga perusahaan dapat mengetahui berbagai penyimpangan yang terjadi pada akhirnya perusahaan dapat mengurangi, mencegah dan memperbaiki penyimpangan itu terjadi lagi serta dapat menjadi acuan atau dasar dimasa yang akan datang.

PT. PLN (Persero) sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menguasai cabang produksi terpenting. Dalam hal ini, yaitu kebutuhan akan tenaga listrik, yang bergerak di bidang jasa pelayanan. Kegiatan pelayanan mempunyai arti penting didalam mencapai tujuan perusahaan, dimana dengan pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan bagi pelanggan serta akan lebih mudah pula bagi perusahaan dalam pencapaian tujuannya.

Bertitik tolak dari uraian diatas maka dalam penyusunan Laporan Praktek kerja Nyata ini, penulis mengambil judul : **"Pelaksanaan Administrasi Pelayanan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Cabang Situbondo.**

1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata (PKN)

1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata (PKN)

1. Untuk mengetahui dan memahami pelaksanaan administrasi pelayanan pelanggan di PT. PLN (Persero) Cabang Situbondo.
2. Agar dapat melaksanakan tugas-tugas di bidang administrasi pelayanan pelanggan.

1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata (PKN)

1. Dapat memperoleh pengalaman praktis dari PT. PLN (Persero) Cabang Situbondo khususnya tentang pelaksanaan administrasi pelayanan pelanggan.
2. Untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan studi pada Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

1.3 Obyek dan Jangka Waktu Praktek Kerja Nyata (PKN)

1.3.1 Obyek Praktek Kerja Nyata (PKN)

Adapun obyek Praktek Kerja Nyata disini adalah : "Pelaksanaan Adminstrasi Pelayanan Pelanggan di PT. PLN (Persero) Cabang Situbondo" yang beralamatkan di Jalan Cempaka N0. 35 Situbondo.

1.3.2 Jangka Waktu Praktek Kerja Nyata (PKN)

Jangka waktu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dimulai pada tanggal 15 Juli 2000 – 15 Agustus 2000.

Adapun jam kerja yang diberlakukan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Cabang Situbondo dapat ditunjukkan dengan tabel berikut ini :

Tabel 1 : Jam Kerja PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Cabang Situbondo

Hari kerja	Jam kerja	Istirahat
Senin - Kamis	07.30 – 16.00	12.00 – 13.00
Jum'at	07.30 – 16.00	11.30 – 12.30
Sabtu Libur Kucuali Piket		

1.4 Jadwal Pelaksanaan Kegunaan Praktek Kerja Nyata (PKN)

1. Menyerahkan Surat ijin Praktek Kerja Nyata
2. Menghadap Kepala Seksi Kepegawaian dan Perkenalan dengan Pimpinan beserta karyawan dari PT. PLN (Persero) Cabang Situbondo.
3. Menerima penjelasan mengenai PT. PLN (Persero) Cabang Situbondo.
4. Menerima tugas Praktek Kerja Nyata mengenai kegiatan administrasi pelayanan pelanggan.
5. Penulisan Laporan.

II. LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Umum Administrasi

Administrasi berasal dari bahasa Yunani yaitu dari kata "**Administrare**" yang artinya pengabdian atau service. Beberapa definisi administrasi yang digunakan oleh beberapa ahli yaitu :

1. Administrasi berarti sekelompok orang yang melakukan aktivitas di dalam suatu organisasi perusahaan (Prayudi Atmosudirjo, Sukarno K. : 19).
2. Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara 2 orang manusia atau lebih yang didasari atas rasionalisasi tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Sondang P. Siagian)

Kata administrasi mempunyai 2 pengertian yaitu :

1. Administrasi dalam arti sempit
Dalam pengertian sempit, administrasi berarti tata usaha atau office work adalah kegiatan kegiatan yang meliputi tulis-menulis, mengetik, korespondensi, kearsipan dan sebagainya.
2. Administrasi dalam arti luas
 - a. Sudut proses, bahwa administrasi merupakan keseluruhan tindakan yang dimulai dari proses pemikiran, perencanaan, pengawasan atau pengendalian sampai pada proses pencapaian tujuan.
 - b. Sudut fungsi, bahwa administrasi berarti keseluruhan tindakan (aktivitas) yang harus dilakukan dengan sadar oleh seseorang atau sekelompok orang tertentu.
 - c. Sudut kepranataan, administrasi adalah sekelompok orang yang melakukan aktivitas dalam perusahaan.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah proses penyelenggaraan dalam setiap usaha kerjasama sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu. Rangkaian perbuatan penyelenggaraan ini terbentang diantara saat ditentukan

tujuan yang ingin dicapai sampai terpenuhinya tujuan tersebut. Dengan kata lain bahwa dalam keadaan yang bagaimanapun dan dimanapun, asalkan terdapat kegiatan kerja atau aktivitas kerja dan terdapat pola tujuan yang akan dicapai dalam administrasi tersebut (Soewarno Handyaningrat).

Adapun peranan administrasi tercermin pada 3 peran yaitu :

1. Pelayanan terhadap pelaksanaan kegiatan operatif atau tugas pokok organisasi. Kegiatan operatif disini merupakan kegiatan yang langsung ditujukan kepada pencapaian sasaran organisasi secara berdaya-guna dan berhasil-guna.
2. Pengumpulan, penyediaan dan penyajian keterangan-keterangan berupa data dan informasi yang berguna dalam mengambil keputusan.
3. Membantu kelancaran tugas dan perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kegiatan administrasi menyelina di setiap celah organisasi, dimana dalam kegiatan administrasi mempunyai pengaruh cukup besar terhadap kegiatan lain. Dan sebagai perwujudan dari pencapaian tujuan yang telah dikehendaki diperlukan suatu kebersamaan untuk menjalin kerjasama. Usaha kerjasama adalah rangkaian perbuatan yang dilakukan bersama, secara teratur oleh lebih dari satu orang yang menimbulkan suatu akibat yang tidak mungkin dilakukan oleh satu orang (Kartini Kartono, 1994 : 69).

2.2 Pengertian Pelayanan

Timbulnya pelayanan dari orang lain kepada seseorang, karena adanya kepentingan langsung atas sesuatu yang dilakukan, merupakan suatu hal yang perlu dikaji tersendiri dari segi kemanusiaan. Jika direnungkan lebih dalam akan terlihat bahwa pelayanan timbul karena adanya faktor penyebab yang bersifat ideal, mendasar dan bersifat material. Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha baik melalui aktivitas sendiri atau secara langsung melalui orang lain.

Aktivitas merupakan suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indra dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik itu berupa bantuan atau jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang secara langsung dinamakan pelayanan (H.A.S Moenir, 1995 : 84).

2.3 Konsep dan Pengertian Jasa Pelanggan

Pada umumnya produk dapat diklasifikasikan dengan berbagai cara, salah satu cara yang digunakan adalah klasifikasi berdasarkan daya tahan atau berwujud tidaknya suatu produk. Berdasarkan kriteria ini ada tiga kelompok produk yaitu :

1. Barang tidak tahan lama

Barang tidak tahan lama adalah barang berwujud yang biasanya habis dikonsumsi dalam satu atau beberapa kali pakai dan memiliki umur ekonomis kurang dari satu tahun.

Contohnya antara lain : Sabun, minuman makanan ringan, garam gula dan sebagainya.

2. Barang tahan lama

Barang tahan lama adalah barang berwujud yang biasanya bisa bertahan lama atau tidak habis dalam satu kali pemakaian dan memiliki satu umur ekonomis lebih dari satu tahun.

Contohnya antara lain : TV, kulkas, mobil, komputer dan sebagainya.

3. Jasa

Jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual.

Contohnya antara lain : bengkel reparasi, salon kecantikan, kursus ketrampilan, hotel dan sebagainya.

Sebenarnya perbedaan secara tegas antara barang dan jasa sering kali sukar dilakukan. Hal ini dikarenakan pembelian suatu barang seringkali dengan jasa-jasa tertentu (misalnya : instalasi, pemberian garansi, pelatihan dan bimbingan operasional, perawatan dan reparasi) dan sebaliknya pembelian suatu jasa seringkali juga melibatkan barang-

barang yang melengkapinya. Dengan demikian jasa dapat didefinisikan sebagai berikut (Kotler, 1994 : 45) :

“Jasa adalah suatu tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangibel* yaitu tidak bersifat fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”. Produksi jasa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.

Penawaran suatu perusahaan kepada pasar biasanya mencakup beberapa jenis jasa. Komponen jasa ini dapat merupakan bagian kecil atau bagian utama atau pokok dan keseluruhan penawaran tersebut. Pada kenyataannya suatu penawaran dapat bervariasi dari dua kutub ekstrim, yaitu murni berupa barang pada satu sisi dan jasa murni pada sisi lainnya.

Berdasarkan kriteria ini, menurut Fandy Tjiptono (1996 : 5) penawaran suatu perusahaan dapat dibedakan menjadi lima kategori yaitu :

1. Produk fisik tanpa jasa pendukungnya

Pada kategori ini penawaran terdiri atas suatu produk fisik, misalnya : sabun mandi, pasta gigi atau sabun cuci tanpa ada jasa atau pelayanan yang menyertai produk tersebut.

2. Produk fisik dengan jasa pendukungnya

Pada kategori ini penawaran terdiri atas suatu produk fisik yang disertai dengan satu atau beberapa jasa untuk meningkatkan daya tarik kepada konsumennya. Misalnya produsen mobil harus memberikan penawaran yang lebih banyak daripada hanya sekedar mobil saja, yaitu bisa meliputi jasa pengantar, reparasi, pemasangan suku cadang dan sebagainya. Dalam kategori ini, jasa dapat pula didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada pelanggan yang telah membeli produknya.

3. Hybrid

Penawaran terdiri dari barang dan jasa yang sangat besar proporsinya

4. Jasa utama yang didukung dengan barang dan jasa minor

Penawaran terdiri atas suatu jasa produk bersama-sama dengan jasa tambahan (pelengkap) dan atau barang-barang pendukungnya. Contohnya: penumpang pesawat yang membeli jasa transportasi. Selama menempuh perjalanan menuju tempat tujuannya ada beberapa unsur produk fisik yang terlibat, seperti makanan dan minuman, majalah atau surat kabar yang disediakan dan lain-lain. Jasa seperti ini memerlukan barang yang bersifat kapital intensif (dalam hal pesawat) untuk realisasinya, tetapi penawaran utamanya adalah jasa.

5. Jasa murni

Penawaran hampir seluruhnya berupa jasa. Misalnya fisioterapi, konsultasi psikologi, pemijitan dan lain-lain.

2.4 Karakteristik Jasa

Menurut Fandy Tjiptono (1996 : 15) ada empat karakteristik pokok pada jasa yang meliputi:

1. Intangibel

Jasa berbeda dengan barang, jika barang merupakan suatu obyek, alat atau benda, maka jasa adalah merupakan suatu perbuatan, kinerja (*performance*) atau usaha. Bila barang dapat dimiliki, meskipun sebagian besar jasa dapat berkaitan dan didukung oleh produk fisik, misalnya mobil dalam jasa transportasi, yang dibeli oleh pelanggan adalah pelayanan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain. Jasa bersifat intangibel, artinya tidak dapat dilihat, diraba, dicium, atau didengar sebelum dibeli. Seseorang tidak dapat menilai hasil dari jasa sebelum ia dapat menikmatinya. Bila pelanggan membeli jasa, maka ia hanya menggunakan, memanfaatkan atau menyewa jasa tersebut.

2. Inseparability

Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa biasanya dijual terlebih dahulu kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Interaksi antara penyedia jasa

dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa. Keduanya dipengaruhi oleh hasil pengeluaran dari jasa tersebut. Dengan demikian, kunci keberhasilan bisnis jasa apa pada proses rekrutmen, kompensasi, pelatihan dan pengembangan karyawannya. Faktor lain yang tak kalah pentingnya adalah pemberian perhatian khusus pada tingkat partisipasi atau ketertiban pelanggan dalam proses jasa.

3. Variability

Jasa bersifat variabel maksudnya jasa mempunyai variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Ada tiga faktor yang menyebabkan variabelitas kualitas jasa, yaitu kerjasama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian jasa, moral dan motivasi karyawan dalam melayani pelanggan dan beban kerja perusahaan.

Dalam pengendalian kualitas jasa, penyedia jasa dapat menggunakan tiga pendekatan, yaitu :

- a. Melakukan investasi dalam seleksi dan pelatihan personil yang baik.
- b. Melakukan standartasi proses pelayanan jasa.
- c. Memantau kepuasan pelanggan melalui sistem, saran dan keluhan, survey pelanggan, sehingga pelayanan yang kurang baik dapat dideteksi dan dikoreksi.

4. Perishability

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Misalnya bila kursi pesawat yang kosong, kamar hotel yang tidak dihuni, atau jam-jam tertentu ditempat praktek dokter tanpa pasien, maka akan berlalu atau hilang begitu saja kesempatan penyampaian jasa yang disediakan atau dengan kata lain tidak dapat disimpan. Dengan demikian bila suatu jasa tidak digunakan, maka jasa akan berlalu begitu saja.

2.5 Meningkatkan Produktifitas Pelayanan Jasa

Salah satu masalah yang dihadapi oleh bagian marketing dan masyarakat pada saat ini adalah masalah peningkatan produktifitas pelayanan. Jasa dari masing-masing orang. Banyak dijumpai bahwa industri cenderung menjadi padat tenaga (*labour intensif*) karena mereka menggunakan tenaga manusia untuk produksi, bukannya tenaga mesin. Sebagai akibatnya ongkos atau harga satu jasa meningkat melebihi upahnya, seperti jasa pendidikan, jasa medis, jasa pos yang termasuk padat tenaga telah meningkat harganya. Bagian marketing harus berusaha untuk membuat sistem distribusi jasa yang efektif dan efisien seperti halnya pada sistem distribusi barang.

Satu masalah yang dihadapi manajemen dalam mengukur produktivitas disektor jasa adalah bahwa kualitas yang berbeda-beda dan berfluktuasi. Perlu diketahui bahwa produktivitas jasa tidak dapat diukur dengan menggunakan standart yang sama seperti pada pengukuran produksi barang-barang. Produktifitas merupakan perbandingan antara pemasukan dan pengeluaran, biasanya menjadi berbagai macam produk. Kualitas dianggap konstan tetapi dalam sektor jasa tidak mungkin.

Masalah-masalah utama yang dihadapi pada sektor jasa adalah produktifitas, peraturan pemerintah dan peraturan sendiri. Keberhasilan perusahaan selanjutnya terletak pada siapa yang dapat meningkatkan produktifitas jasa melalui penerapan sistem informasi pemasaran dan jasa produktif, perusahaan harus saling bekerja sama dengan Pemerintah.

III. GAMBARAN UMUM PT. PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO)

3.1 Sejarah singkat PT. PLN (PERSERO)

Tenaga listrik yang mulai tersedia untuk masyarakat Indonesia sejak tahun 1898 sampai sebelum pecah Perang Dunia II (PD II) tahun 1942, perkembangan pengelolaan tenaga listrik di Indonesia dilakukan oleh pemerintah kolonial Belanda bersama-sama dengan perusahaan-perusahaan listrik swasta seperti ANIEM (*Algemeene Netherland Indische Electricitien Maatschapy*), GEBEO (*Gas electricitien Maatschapy Bandung en Omgeving*), OGEM (*Overzeesche Gas Electricitien Maattschapy*).

Selama masa pendudukan Jepang (tahun 1942-1945) pengelolaan tenaga listrik di Indonesia dilakukan oleh Pemerintah pendudukan Jepang. Selama masa revolusi fisik (1945-1950) di daerah yang dikuasai Pemerintah Republik Indonesia pengelolaan tenaga listrik dilakukan oleh Jawatan dan Gas, sedangkan di daerah yang diduduki kembali oleh Belanda kembali seperti semula seperti keadaan sebelum Perang Dunia II. Jawatan Listrik dan Gas didirikan pada tanggal 27 Oktober 1945. Yang sekarang diperingati sebagai Hari Listrik Nasional. Setelah kedaulatan Pemerintah Republik Indonesia dilakukan sebagian oleh Jawatan Listrik dan Gas bersama perusahaan-perusahaan swasta Belanda seperti tersebut diatas.

Seperti tahun 1957 bersamaan dengan aksi pengembalian Irian Barat, Perusahaan Listrik Swasta Belanda tersebut diatas diambil alih oleh tokoh-tokoh nasionalisasi Perusahaan Listrik Belanda dan diserahkan kepada Pemerintah Republik Indonesia menjadi Perusahaan Listrik Negara Jawa Barat (bekas GEBEO), Perusahaan Listrik Jawa Tengah dan Jawa Timur (bekas ANIEM) dan lain-lain.

Pada tahun 1959 Perusahaan-perusahaan listrik negara hasil nasionalisasi diberbagai daerah ini dijadikan satu menjadi Perusahaan Listrik Negara dibawah pimpinan sebuah Badan Usaha PLN.

Selanjutnya dalam perkembangan Perusahaan Listrik Negara diatur dengan Peraturan Pemerintah Nomor : 18 tahun 1982. Dalam Peraturan pemerintah ini diingat bahwa Perusahaan Listrik Negara adalah Perusahaan Umum. Dalam tahun 1985 dikeluarkan Undang-undang Nomor : 15 yang memungkinkan swasta untuk turut dalam penguasaan tenaga listrik bagi kepentingan umum.

Pada tahun 1994 status Perusahaan Listrik Negara diubah menjadi PERSERO dengan Peraturan Pemerintah Nomor : 23 tahun 1994.

3.2 Sejarah PT. PLN (Persero) Cabang Situbondo

Sejarah ketenagalistrikan di Indonesia mengalami pasang surut sejalan dengan pasang surutnya perjuangan bangsa. Tenaga listrik yang tersedia untuk masyarakat kabupaten Situbondo sejak tanggal 28 Oktober 1928 dengan nama ANIEM (*Algemeene Netherland Indische Electricitien Maatschapy*) dan terletak di Jalan Wahid Hasyim Nomor 1 Situbondo

Pada masa pendudukan Jepang tahun 1942 sampai dengan tahun 1950 pengelolaan tenaga listrik diambil alih oleh pemerintah Jepang, sejalan dengan masa revolusi fisik tahun 1950 beberapa karyawan listrik dan gas di Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Jakarta yang diikuti oleh tokoh KNI Pusat serta pemuda pejuang proklamasi mengambil alih secara serempak. Perusahaan listrik dan gas dari pemerintah Jepang ke pemerintah Indonesia. Kemudian melalui ketetapan Pemerintah Nomor 1/51 tahun 1945 Nomor 1 sampai dengan 27 Oktober 1945 diberi nama Jawatan Listrik dan Gas. Sejak tanggal 27 Oktober 1945 masuk dalam Departemen Pekerjaan Umum, sejalan dengan hal tersebut maka Jawatan Listrik dan Gas di Kabupaten Situbondo berada di Jalan Madura No. 3.

Selanjutnya pada perkembangan Jawatan Listrik dan Gas terjadi perubahan status dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 15 tahun 1985 dan Peraturan Pemerintah nomor 17 tahun 1990 bahwa Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi Perusahaan Umum Listrik

Negara (PLN) dan sejak itu Perusahaan Umum Listrik Negara Cabang Situbondo berada di Jalan Cempaka Nomor 35. Kemudian berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 23 tahun 1994 bahwa status Perusahaan Umum Listrik Negara (PLN) yang semula berbentuk Perum berubah bentuk menjadi Perusahaan Perseroan (PERSERO) Tujuan perubahan tersebut hakekatnya didasarkan pada pertimbangan guna meningkatkan efisiensi dan efektifitas bagi usaha penyediaan listrik kepada masyarakat.

3.3 Struktur Organisasi

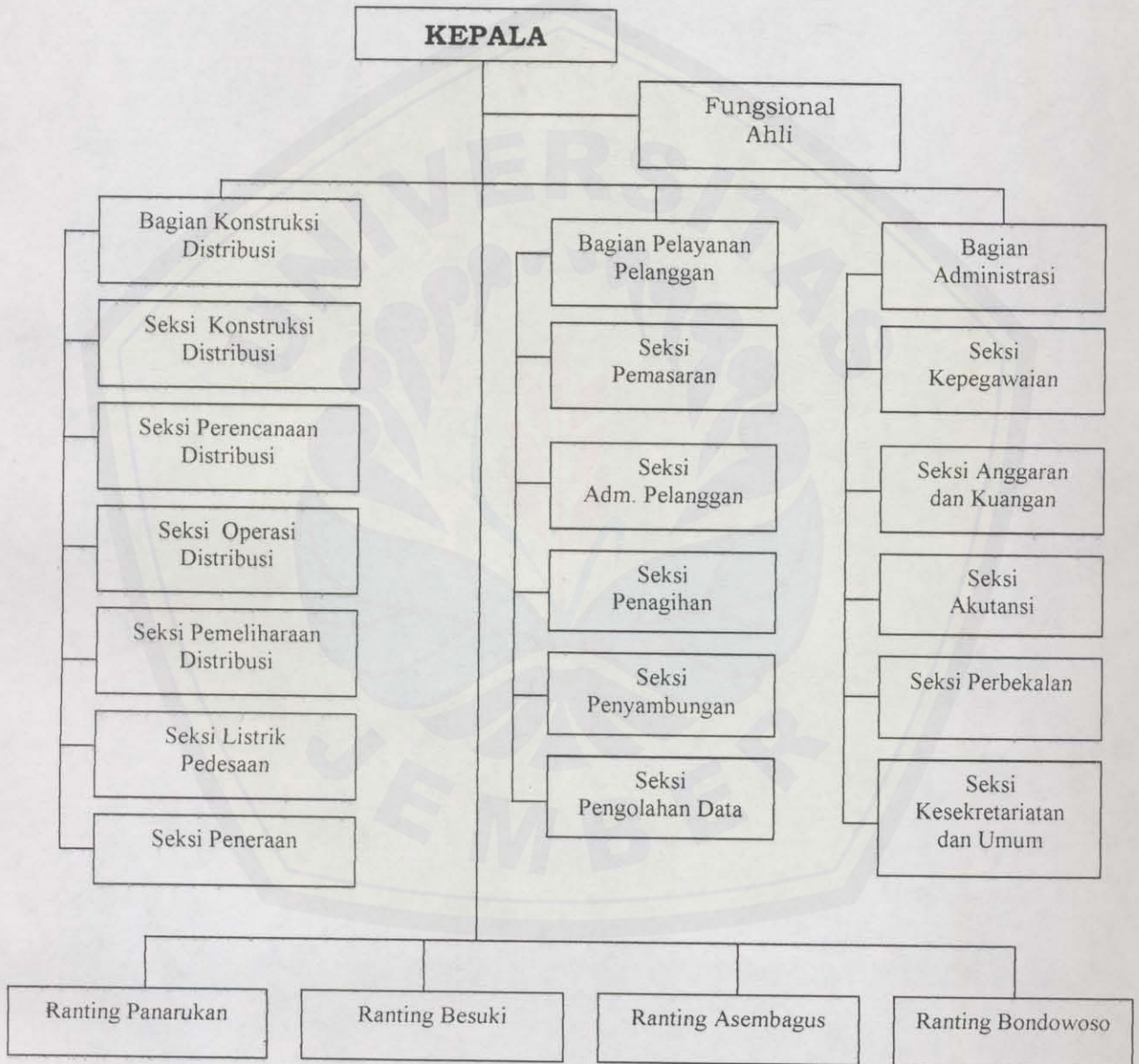
Setiap badan usaha yang didirikan pasti mempunyai tujuan yang ingin dicapai. Untuk mencapai tujuan tersebut perlu adanya kerjasama antara orang-orang yang terdapat didalamnya. Maka orang-orang maupun fungsi-fungsi dalam Badan Usaha tersebut harus ditetapkan, diatur, dan disusun sehingga merupakan suatu kerangka yang menunjukkan hubungan-hubungan diantara pejabat-pejabat maupun bidang-bidang kerja satu sama lainnya sehingga jelas kedudukan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam suatu kebulatan yang teratur.

Tujuan usaha penyusunan Struktur Organisasi adalah untuk mempermudah pembagian dan pelaksanaan tugas-tugas tiap bagian yang saling berhubungan baik secara langsung dan tidak langsung guna pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Struktur Organisasi PT PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Timur Cabang Situbondo dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar 1 (Satu)

**STRUKTUR ORGANISASI PT. PLN (PERSERO)
DISTRIBUSI JAWA TIMUR CABANG SITUBONDO**



Sumber data : PT. PLN (PERSERO) Cabang Situbondo

A. Tugas dan Tanggung Jawab Kepala Cabang

1. Merumuskan sasaran kerja cabang berdasarkan target perusahaan dengan berpedoman pada ketentuan Perusahaan Listrik Negara (PLN) Pusat, petunjuk serta kebijakan pelaksanaan pekerjaan dari unit perusahaan induk.
2. Menyusun konsep kebijaksanaan teknis cabang berdasarkan program kerja unit perusahaan 5 induk sebagai bahan usulan.
3. Menganalisis serta mengevaluasi kinerja cabang dalam rangka pencapaian target-target yang telah ditetapkan.
4. Mengarahkan dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan pendistribusian dan atau pembangkitan tenaga listrik agar sesuai dengan jadwal dan target perusahaan.
5. Memeriksa dan menandatangani bukti-bukti pengesahan, penerimaan dan pengeluaran uang cabang, SPK, Surat dinas resita lainnya yang menyangkut cabang sebagai upaya untuk melaksanakan pengawasan dan pengendalian.

B. Tugas dan Tanggung Jawab Fungsional Ahli

Sebagai tenaga pemikir dan memberi ide-ide dan masukan-masukan terhadap perkembangan perusahaan dan hanya bertanggung jawab kepada Kepala Cabang.

C. Tugas dan Tanggung Jawab Kepala Bagian Konstruksi Distribusi

1. Mengkoordinasikan dan mengendalikan perencanaan, pelaksanaan operasi dan pemeliharaan pendistribusian tenaga listrik serta pembangunannya berikut bangunan listrik yang terkait.
2. Penyusunan rencana teknis konstruksi operasi dan pemeliharaan secara pendistribusian tenaga listrik dan bangunan sipil yang terkait agar sesuai dengan kebutuhan.
3. Pelaksanaan kegiatan perolehan dan pembebasan tanah untuk pelaksanaan pembangunan konstruksi pen-distribusian tenaga listrik agar sesuai dengan rencana.

4. Pengendalian dan pengawasan pelaksanaan pembangunan operasi dan pemeliharaan sarana pendistribusian tenaga listrik dan bangunan sipil yang terkait sesuai dengan target yang telah ditetapkan.
5. Pengendalian pelaksanaan administrasi teknik untuk menunjang pelaksanaan pembangunan operasi dan pemeliharaan sarana pendistribusian tenaga listrik.
6. Penyusunan urutan Rencana Anggaran Operasi (RAO) khusus bagian distribusi dan konstruksi.

a. Tugas Kepala Seksi Konstruksi Distribusi

Mengatur dan mengarahkan kegiatan perencanaan pembangunan sarana penyediaan tenaga listrik dan bangunan sipil yang terkait untuk pelaksanaannya.

b. Tugas Kepala Seksi Perencanaan Distribusi

Mengatur dan mengarahkan bawahannya dalam rangka penyusunan rencana kerja, pengoperasian, dan pemeliharaan serta penyusunan RAO / UAI dan pemantauan pemutakhiran data atau informasi jaringan distribusi sehingga dapat menunjang target/sasaran yang telah ditetapkan.

c. Tugas Kepala Seksi Operasi Distribusi

Mengatur dan mengarahkan pelaksanaan jaringan perbaikan gangguan dan pengaturan jaringan yang berkaitan dengan pemasangan gardu, modifikasi dan perluasan jaringan agar keandalan pendistribusian tenaga listrik dapat terjaga dengan baik.

d. Tugas Kepala Seksi Pemeliharaan Distribusi

Menyusun rencana kegiatan, membagi tugas membimbing bawahan, mengevaluasi hasil kerja bawahan dan menyusun program distribusi serta membuat laporan seksi pemeliharaan distribusi sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.

e. Tugas Kepala Seksi Listrik Pedesaan

Menyusun rencana dan evaluasi pengembangan listrik pedesaan sebagai bahan pelaksanaan pembangunan dan pengusahaannya.

f. Tugas Kepala Seksi Peneraan

Mengawasi dan memberi petunjuk serta membagi tugas-tugas kepada teknisi peneraan dan juru administrasi peneraan untuk kelancaran tugas peneraan sehingga sasaran peneraan dapat tercapai.

D. Tugas dan Tanggung Jawab Kepala Bagian Pelayanan Pelanggan

1. Melaksanakan penjualan tenaga listrik dan peng-administrasian pelanggan tenaga listrik.
2. Penyusunan perkiraan kebutuhan tenaga listrik .
3. Penyusunan dan penerapan program penjualan tenaga listrik.
4. Mencatat jumlah pelanggan dan jenis tarif.
5. Penagihan rekening pemakaian tenaga listrik.
6. Pelaksanaan dan pengelolaan pelayanan pelanggan.
7. Pelaksanaan penyuluhan dan pemberian informasi kepada masyarakat/pelanggan.

a. Tugas Kepala Seksi Pemasaran

Melaksanakan kegiatan penyusunan perkiraan kebutuhan tenaga listrik, penjualan tenaga listrik, penyuluhan, dan survei data pelanggan tenaga listrik diwilayah kerjanya, menyusun penjualan tenaga listrik dan langkah pencapaiannya.

b. Tugas Kepala Seksi Adminitrasi Pelanggan

- Melaksanakan pelayanan kepada calon pelanggan dan pelanggan tenaga listrik.
- Mengatur dan mengarahkan kegiatan seksi administrasi pelayanan pelanggan yang meliputi : pelayanan kepada calon pelanggan, pencatatan jumlah pelanggan, jenis tarif dan golongan rekening guna kelancaran pelayanan.

c. Tugas Kepala Seksi Penagihan

Mengatur dan mengarahkan kegiatan seksi penagihan meliputi penagihan dan pengisian atau pengiriman rekening untuk pencapaian optimasi penagihan.

d. Tugas Kepala Seksi Penyambungan

Mengatur dan mengarahkan kegiatan seksi penyambungan yang meliputi survei lokasi, pemeriksaan instalasi dan pemasangan SR/APP sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

e. Tugas Kepala Seksi Pengolahan Data

Mengatur dan mengarahkan kegiatan seksi pengolahan data yang meliputi aplikasi program pengolahan data, penyajian informasi dan penyimpanan data guna menciptakan sistem informasi yang memadai.

E. Tugas dan Tanggung Jawab Kepala Bagian Administrasi

1. Melaksanakan pengurusan kepegawaian, keuangan, pajak, asuransi, kesekretariatan, perbekalan dan keamanan.
2. Perencanaan Sumber Daya Manusia.
3. Pelaksanaan tata usaha penggajian dan pengupahan.
4. Pelaksanaan pembinaan kesejahteraan pegawai.
5. Penyusunan anggaran belanja dan pendapatan satuan organisasi terkait.
6. Pengolahan data dan daur kas.
7. Pengadaan material dan jasa borongan untuk pengoperasian dan pemeliharaan sarana pendistribusian tenaga listrik.
8. Perencanaan kebutuhan sarana tenaga kerja.
9. Penyimpanan dan pengendalian persediaan material pengoperasian dan pemeliharaan sarana pendistribusian tenaga listrik.
10. Pelaksanaan kesekretariatan dan rumah tangga.
11. Pelaksanaan keamanan dan kesehatan lingkungan kerja.

a. Tugas Kepala Seksi Kepegawaian

Mengatur dan melaksanakan kegiatan kepegawaian yang meliputi pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM), tata usaha kepegawaian, kesejahteraan pegawai, keselamatan dan kesehatan kerja (K3) guna kelancaran tugasnya.

b. Tugas Kepala Seksi Anggaran Dan Keuangan

Penyiapan rencana kerja dan anggarannya, pemantauan anggaran belanja dan pendapatan cabang, pengolahan dana dan daur kas, pengasuransian harta kekayaan perusahaan, pencatatan pajak perusahaan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

c. Tugas Kepala Seksi Akuntansi

Melaksanakan kegiatan pencatatan transaksi, aktiva tetap, pekerjaan dalam pelaksanaan serta penyediaan barang serta pembuatan laporan pembukuan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

d. Tugas Kepala Seksi Perbekalan

Mengatur dan mengarahkan kegiatan dibidang perbekalan yang meliputi rencana pengadaan barang peralatan perbekalan berdasarkan kebutuhan.

e. Tugas Kepala Seksi Kesekretariatan Dan Umum

Melaksanakan tata usaha kesekretariatan dan pengurusan rumah tangga serta keamanan lingkungan kerja.

3.4 Kegiatan PLN Cabang Situbondo

PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Timur Cabang Situbondo merupakan Perusahaan jasa yang berstatus BUMN yang bergerak di bidang jasa pelayanan.

Jasa pelayanan tersebut diberikan kepada pelanggan baru maupun pelanggan lama, kegiatan jasa pelayanan yang dapat diberikan berupa : Pelayanan permintaan sambungan baru, Pelayanan permintaan perubahan daya, Pelayanan permintaan perubahan nama pelanggan, Pelayanan permintaan perubahan golongan tarif, pelayanan permintaan

penyambungan sementara dan pelayanan pengaduan pelanggan. Kegiatan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

3.4.1 Pelayanan Permintaan Sambungan Baru

PT. PLN (PERSERO) dalam memberikan pelayanan permintaan sambungan baru kepada pelanggan yaitu dengan memberikan petunjuk-petunjuk pelaksanaan seperti :

1. Petunjuk pelaksanaan dan tata cara pendaftaran

a. Calon pelanggan datang ke loket pelayanan

Bagi setiap calon pelanggan yang datang ke loket pelayanan, diminta untuk menunjukkan kartu identitas diri. Calon pelanggan mengisi dan menandatangani formulir permintaan penyambungan baru (TUL 1-01) yang telah disediakan di loket FPL dalam rangkap 2:

- Lembar asli FPL,
- Tembusan untuk calon pelanggan sebagai tanda terima.

Setiap formulir TUL I-01 yang telah diterima harus dicatat dalam agenda permintaan penyambungan baru TUL 1-02 dan diberi no. agenda serta diberi kode penyambungan baru.

b. Calon pelanggan mengirim surat/facsimile/telex/telepon

Berdasarkan surat/facsimile/telex permintaan yang diterima, FPL memberikan no. agenda pada surat/facsimile/telex yang bersangkutan dan kode penyambungan baru.

Apabila ada data yang kurang lengkap, diusahakan untuk melengkapi data tersebut. Untuk permintaan penyambungan baru harus dicatat dalam agenda permintaan penyambungan baru (TUL I-02).

2. Dokumen Pendukung

Setiap permintaan penyambungan baru didukung oleh dokumen yang terdiri dari :

1. Foto Copy KTP/identitas dari calon pelanggan
2. Surat kuasa dari calon pelanggan yang memberi kuasa kepada orang/badan hukum lain.

3. Berkas permintaan dan pengiriman berkas

Setiap permintaan penyambungan baru dan didukung pendukung serta dokumen lainnya disusun dalam satu berkas permintaan baru. Pengiriman ke fungsi perencanaan/survei dilakukan dengan membuat daftar/buku pengiriman.

4. Perencanaan Survei

Untuk memberikan jawaban atas permintaan penyambungan baru yang disetujui/tidak. Perencanaan dengan survei data teknik dilapangan, dilakukan dengan menggunakan formulir survei dari fungsi perencanaan. Apabila data teknik dapat disajikan diloket pelayanan baik itu dalam bentuk tabel maupun dalam bentuk komputer, maka tidak perlu dilakukan perencanaan dengan survei dilapangan, tetapi apabila data teknik tidak dapat menyajikan maka perlu dilakukan perencanaan dengan survei.

5. Pemberian Jawaban

- Surat jawaban penyambungan yang telah disetujui (SJPS/SIP) berisi besarnya daya dan tarif, tegangan, biaya yang harus dibayar, tagihan lain (bila ada) serta ketentuan lebih lanjut.
- Surat jawaban penyambungan listrik tidak disetujui (SJPT) berisi alasan tidak disetujui dan ketentuan untuk menyelesaikan lebih lanjut dan disampaikan kepada calon pelanggan oleh FPL sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.

6. Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik

Setiap penyambungan baru tenaga listrik harus dibuat perjanjian jual beli tenaga listrik/formulir perjanjian jual beli listrik antara PLN dan calon pelanggan sebelum penyambungan dilaksanakan. Perjanjian jual beli tenaga listrik disampaikan kepada calon pelanggan bersamaan dengan penyampaian (SPJS), dan ditandatangani sebelum tanggal pembayaran Biaya Penyambungan (BP) dalam beberapa rangkap sesuai dengan kebutuhan. Setiap perjanjian jual beli tenaga listrik diberi nomor sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

7. Pemeriksaan Instalasi Pelanggan

Pemeriksaan instalasi pelanggan dilakukan oleh PLN, sebelum penyambungan tenaga listrik ke instalasi pelanggan dilakukan oleh PLN, calon pelanggan menyerahkan Jaminan Instalasi Pelanggan (TUL I-05) dari instalatir yang memasang Instalasi pelanggan tersebut.

Jaminan Instalasi Pelanggan dibuat rangkap 3 yaitu :

- lembar asli untuk FPL
- tembusan satu untuk calon pelanggan
- tembusan kedua untuk instalatir.

8. Pembayaran Biaya

Sebelum melakukan pembayaran, calon pelanggan menandatangani formulir perjanjian jual beli tenaga listrik (FPJBTL/PJTL). Pembayaran untuk penyambungan baru yang harus dibayar adalah sebagaimana yang tercantum pada SPJS atau FPJTL/PJTL. Untuk tanda bukti penerimaan BP dan tagihan lain (bila ada) serta penerimaan UJL yang ditandatangani oleh Kepala Cabang atau Pejabat yang ditunjuk.

Masing-masing dibuatkan kuitansi (TUL I-06) rangkap 4 :

- Lembar asli untuk pelanggan,
- Tembusan kesatu untuk fungsi keuangan,
- Tembusan kedua untuk FPL,
- Tembusan ketiga untuk arsip FPL.

Tabel 2 : Daftar UJL 2000

Golongan Tarif	Batas Daya	Rp/VA	Keterangan
S ₁ / TR	220 VA	55	Badan sosial kecil
S ₂ / TR	250 – 200 kVA	66	Badan sosial sedang
S ₃ / TM	201 kVA keatas	90	Badan sosial besar
R ₁ / TR	250V-2200 VA	90	Rumah tangga kecil
R ₂ / TR	2201-6600 VA	162	Rumah tangga
R ₃ / TR	6601 VA keatas	163	Rumah tangga besar
B ₁ / TR	250-2200 VA	127	Bisnis kecil
B ₂ / TR	201 kVA keatas	162	Bisnis besar
B ₄	-	-	Penyambungan sementara
I ₁ / TR	450 V-13,9 kVA	90	Industri kecil
I ₂ / TR	14 kVA-200 kVA	120	Industri sedang
I ₃ / TM	201 kVA keatas	130	Industri menengah
I ₄ / TT	30.000 kVA keatas	133	Industri besar
P ₁	250 V-200 kVA	140	Kantor pemerintah kecil/ sedang
P ₂	201 kVA keatas	100	Kantor pemerintah besar
P ₃	-	225	Penerangan jalan umum

Sumber Data : PT. PLN (PERSERO) Cabang Situbondo, Juli 2000

9. Pelaksanaan Penyambungan

Berdasarkan data pembayaran sebagaimana angka (8) diatas FPL menyiapkan :

a. Perintah Kerja Pemasangan SL (TUL I-09)

PK Pemasangan SL (TUL I-09) ditandatangani Kecab/Pejabat yang ditunjuk.

b. Berita Acara Pemasangan SL (TUL I-10)

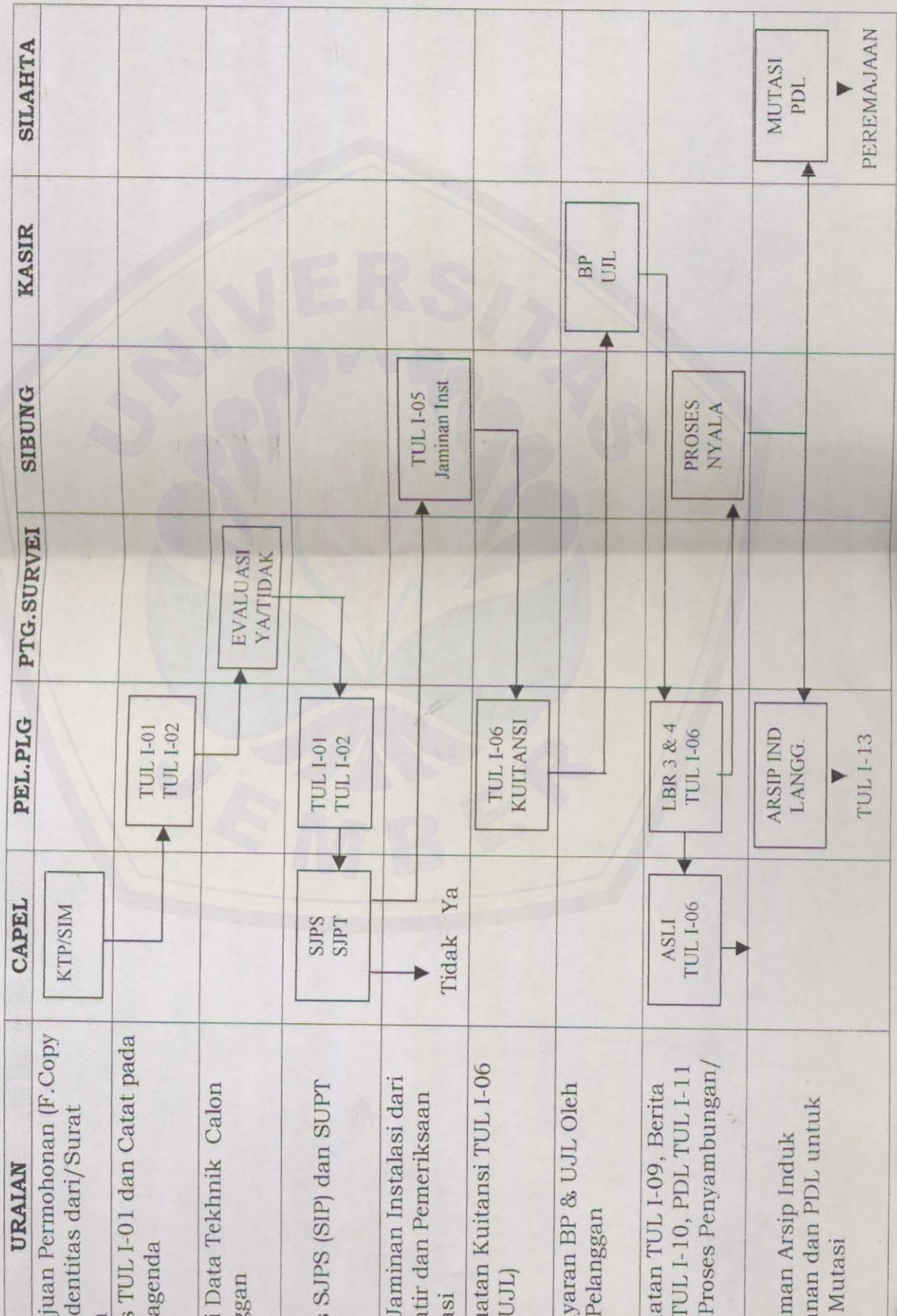
Setiap pemasangan SL oleh fungsi penyambungan dibuatkan Berita Acara pemasangan SL (TUL I-10) dan ditandatangani oleh Kepala Cabang atau Pejabat yang ditunjuk, dalam rangkap 4 :

- Lembaran Asli untuk FPL
- Tembusan kesatu untuk pelanggan

- Tembusan kedua untuk fungsi penyambungan
 - Tembusan ketiga untuk FPM
- c. Perubahan Data Pelanggan (TUL I-11)
- Berdasarkan Berita Acara tersebut pada huruf (b) diatas dibuatkan PDL (TUL I-11) untuk melakukan Perubahan Data Induk Pelanggan (DIL) di komputer . PDL (TUL I-11) dibuat Kartu Pelanggan Tarif Tunggal Tanpa KVARH (TUL I-12A) atau Kartu Pelanggan Tarif Ganda dan Tunggal dengan KVARH (TUL I-12B) Data pelanggan diisikan dalam kartu tersebut. Disamping itu dibuatkan Amplop Arsip Pelanggan (TUL I-13). Bekas Arsip pelanggan disimpan dalam Amplop tersebut, tidak termasuk (TUL I-12A) dan (TUL I-12B) yang disimpan tersendiri.
- Tata cara pengisian PDL (TUL I-11) ditetapkan seperti tercantum dalam lampiran.
10. Pemberitahuan Tata Cara Pembayaran Rekening Listrik
- Setiap calon pelanggan yang telah membayar BP dan UJL diberikan Kartu Pengenal/KPP (TUL I-08) dan pemberitahuan tersebut harus disebutkan antara lain :
- a. Cara pembayaran yang disediakan oleh PLN yaitu antara lain :
 1. Pembayaran melalui loket tempat pembayaran (bank, koperasi, PLN, dan sebagainya),
 2. Pembayaran dengan cara mentransfer melalui bank,
 3. Pembayaran melalui legalisasi pengesahan,
 4. Pembayaran dengan cara ditagih,
 5. Pembayaran dimuka.
 - b. Jadwal waktu pembayaran
 - c. Alamat tempat pembayaran
 - d. Sanksi keterlambatan pembayaran rekening
 - e. Rekening bulan pertama

Proses pelayanan permintaan sambungan baru dapat dilihat pada gambar 2 (dua) berikut ini :

Gambar 2 (DUA)
PROSES PELAYANAN PASANG BARU



3.4.2 Pelayanan Permintaan Perubahan Daya

1. Penambahan Daya

- a. Petunjuk pelaksanaan dan tata cara pendaftaran disini syaratnya sama dengan permintaan sambungan baru.
- b. Dokumen Pendukung
Untuk permintaan perubahan daya cukup dengan menyerahkan atau membawa rekening dan foto copy rekening/Kartu Pengenal Pelanggan.
- c. Berkas permintaan dan pengiriman berkas penyusunan sama dengan permintaan sambungan baru, yaitu disusun dalam satu berkas permintaan dan dikirim ke fungsi perencanaan dengan membuat daftar pengiriman.
- d. Perencanaan/survei, pelaksanaannya sama dengan permintaan sambungan baru.
- e. Pengecekan tunggakan rekening listrik dan atau kewajiban lainnya yang belum dilunasi.
Dalam proses permintaan penambahan daya, perlu dilakukan pengecekan atas kemungkinan terdapatnya tunggakan rekening listrik dan atau kewajiban lainnya yang belum dilunasi. Apabila ternyata terdapat tunggakan rekening listrik dan atau kewajiban lainnya yang masih harus dibayar pelanggan diharuskan melunasinya.
- f. Jawaban disini sama halnya dengan permintaan sambungan baru
- g. Perjanjian jual beli tenaga listrik
Pada transaksi penambahan daya tidak dibuatkan (SPJB) Surat Perjanjian Jual Beli tenaga listrik baru.
- h. Pemeriksaan Instalasi Pelanggan
Apabila untuk penambahan daya diperlukan perubahan instalasi, maka diberlakukan ketentuan pemeriksaan instalasi pelanggan. Perubahan instalasi pelanggan harus memenuhi ketentuan tentang instalasi pelanggan yang berlaku.

i. Pelaksanaan penambahan daya

Berdasarkan data pembayaran, FPL menyiapkan :

- Perintah Kerja/PK
- Berita Acara/BA
- Perubahan Data Pelanggan/PDL, dibuat rangkap 2:
- Lembar asli untuk fungsi pengolahan data
- Tembusan untuk arsip

2. Penurunan Daya

a. Pelayanan penurunan daya disini proses awalnya sama dengan penambahan daya, mulai pelaksanaan sampai permintaan dan pengiriman berkas.

b. Perencanaan Survei

Untuk pelanggan tertentu apabila dipandang perlu, dilakukan perencanaan guna memastikan apakah dengan penurunan daya tersebut akan mempengaruhi penyaluran tenaga listrik lainnya.

Pelaksanaan perencanaan/ survei dilakukan dengan menggunakan formulir perencanaan/survei. Apabila data teknik sudah dapat disajikan di loket pelayanan baik dalam bentuk tabel maupun dalam sistem komputer tidak perlu dilakukan survei dilapangan.

c. Pengecekan tunggakan rekening listrik dan atas kewajiban lainnya yang belum dilunasi. Dalam proses penurunan daya diperlukan pengecekan atas kemungkinan terdapat tunggakan rekening listrik dan atau kewajiban lainnya yang belum dilunasi dan apabila terdapat kewajiban yang masih harus dilunasi, maka kepada pelanggan harus melunasi lebih dahulu sebelum penurunan daya diproses lebih lanjut.

d. Untuk jawaban dan perjanjian jual beli ketentuannya sama dengan permintaan sambungan baru atau penambahan daya, demikian halnya dengan pembayaran biaya, pembayaran biaya apabila akibat penurunan daya terdapat kelebihan UJL maka dilakukan pembayaran kembali kelebihan UJL tersebut kepada pelanggan yang bersangkutan sesuai dengan ketentuan

Gambar 3 (TIGA)
**PROSES PELAYANAN PERUBAHAN DAYA
 (PENAMBAHAN DAYA)**

URAIAN	PELG	PEL.PLG	PTG.SURVEI	SIBUNG	KASIR	SILAHTA
Surat Permohonan (F.Copy) /Kartu Pengenal Pelanggan	REK KPP					
Surat TUL I-01 dan dicatat pada agenda		TUL I-01 TUL I-02				
Surat Data Teknik Calon Pelanggan			EVALUASI YA/TIDAK			
Surat SJPS (SIP) dan SJPT	SJPS SJPT	Ya/SPPS Tdk/SJPT				
Surat Instalasi pelanggan harus memenuhi ketentuan tentang instalasi pengantar/pemeriksaan Instalasi yang memenuhi ketentuan	Tidak Ya			TUL I-05 Jaminan		
Surat Kuitansi TUL I-06 (UJL)		TUL I-06 KUITANSI				
Surat Arsip SJPS yang telah dibayarkan Pembayaran BP & UJL pelanggan					BP, UJL	
Surat TUL I-09 (Perintah kerja), Acara TUL I-10, PDL TUL I-11 (Surat Data Langganan) untuk Penambahan daya	ASLI TUL I-06	LBR 3 & 4 TUL I-06		Proses Penambahan Daya		
Surat Arsip Induk langganan PDL untuk proses mutasi		Arsip Induk Langganan TUL I-13				Mutasi PDL PEREMAJAAN

Gambar 4 (EMPAT)

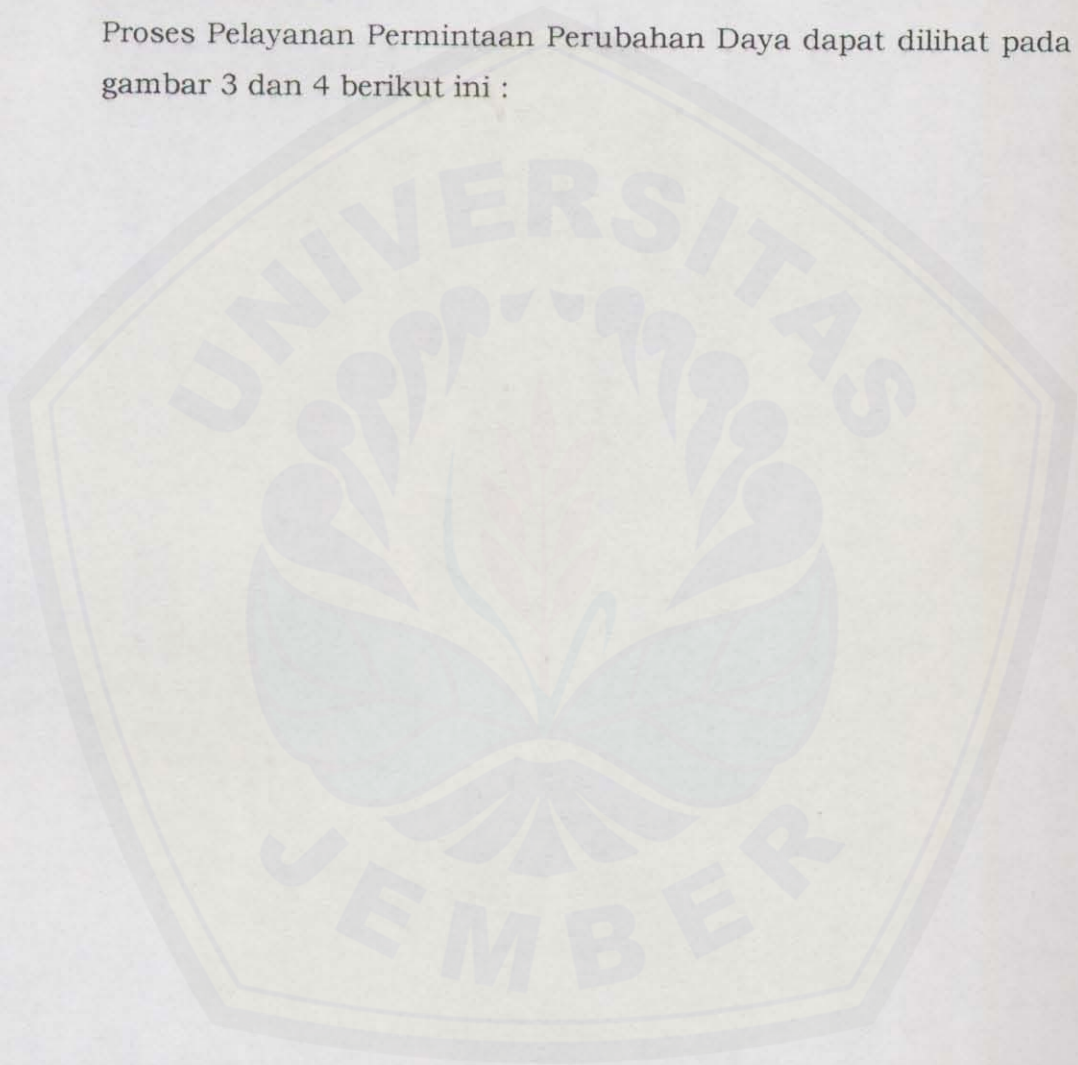
PROSES PELAYANAN PERUBAHAN DAYA
(PENURUNAN DAYA)

URAIAN	PELG	PEL.PELG	PTG.SURVEI	SIBUNG	KASIR	SILAHTA
Pengajuan Permohonan (F. Copy rekening/KTP/Kartu Pengenal Pelanggan)	REK KPP					
Proses TUL I-01 dan dicatat pada buku agenda		TUL I-01 TUL I-02				
Survei Data Teknik Calon Pelanggan			EVALUASI YA/TIDAK			
Proses SJPS (SIP) dan SJPT	SJPS SJPT	Ya/SJPS Tdk/SJPT				
Pembuatan Kuitansi TUL I-06 (BP & UJL)		TUL I-06 Kuitansi				
Menyerahkan SJPS yang telah ditandatangani Pembayaran BP & UJL oleh Pelanggan					BP, UJL	
Pembuatan TUL I-09 (Perintah kerja), Perita Acara TUL I-10, TUL I-11 (Perubahan Data Langganan) untuk proses Penambahan Daya	ASLI TUL I-06	LBR 3 & 4 TUL I-06		Proses Penurunan Daya		
Pengiriman Arsip Induk Langganan dan PDL untuk proses mutasi		Arsip Induk Langganan TUL I-13				Mutasi PDL Peremajaan

pembayaran kembali. Sebaliknya apabila penurunan daya tersebut kekurangan UJL, maka kepada pelanggan dikenakan tambahan UJL.

- e. Pelaksanaan penurunan daya prosesnya sama dengan penambahan daya.

Proses Pelayanan Permintaan Perubahan Daya dapat dilihat pada gambar 3 dan 4 berikut ini :



3.4.3 Pelayanan Permintaan Perubahan Nama Pelanggan:

1. Ganti Nama Pelanggan

Ganti Nama Pelanggan adalah perubahan nama pelanggan yang tidak berakibat perpindahan atas hak sebagai pelanggan listrik.

a. Pelayanan Pendaftaran

1. Pelanggan menunjukkan identitas diri, terlebih dahulu pelanggan mengisi dan menandatangani formulir surat permintaan perubahan nama pelanggan (TUL I-16) yang telah disediakan di loket FPL rangkap 2 :

- Lembar asli untuk FPL
- Tembusan untuk pelanggan

Setiap (TUL I-16) yang telah ditandatangani dan diterima harus diberi nomor agenda dan dicatat pada agenda permintaan perubahan nama (TUL I-17). Pemberian nomor seperti pada nomor permintaan sambungan baru kecuali digit pertama diisi kode perubahan nama (D).

2. Pelanggan mengirim surat/facsimile/telex/telepon memberi nomor agenda surat dan dicatat dalam agenda permintaan perubahan nama (TUL I-17) harus lengkap

b. Dokumen pendukung, syaratnya sama dengan permintaan sambungan baru dan perubahan daya.

c. Berkas permintaan dan pengiriman berkas

Setiap permintaan ganti nama pelanggan dan dokumen pendukungnya disusun dalam satu lembar permintaan ganti nama pelanggan dan disimpan secara tertib dan teratur di Amplop Arsip Pelanggan (TUL I-13).

d. Perencanaan/survei

Perencanaan/survei disini sama halnya dengan permintaan sebelumnya hanya prosesnya yang berbeda yaitu permintaan ganti nama pelanggan.

e. Jawaban

Setiap permintaan ganti nama pelanggan yang diterima harus segera diterbitkan surat jawaban dan disampaikan kepada peminta. Surat jawaban disiapkan oleh FPL dengan permohonan sesuai jawaban antara lain berisi biaya yang harus dibayar, termasuk tunggakan rekening listrik dan atau kewajiban lainnya harus dibayar, termasuk tunggakan rekening listrik dan kewajiban lainnya harus dilunasi terlebih dahulu. setiap surat setuju dilampiri suplemen perjanjian jual beli tenaga listrik.

f. Pada transaksi ganti nama pelanggan tidak dibuat perjanjian jual beli tenaga listrik yang baru melainkan dibuatkan suplemen.

g. Pembayaran Biaya

Pembayaran biaya ini dibuatkan kuitansi (TUL I-06) rangkap 4 terdiri dari :

- Lembaran asli untuk pelanggan
- Tembusan kesatu untuk fungsi keuangan
- Tembusan kedua untuk FBL
- Tembusan ketiga untuk arsip FPL

h. Pelaksanaan ganti nama pelanggan

Ganti nama pelanggan dilaksanakan setelah surat perjanjian ditandatangani dan biaya yang ditetapkan dilunasi. Berdasarkan kuitansi (TUL I-06), maka FPL membuat PDL (TUL I-11).

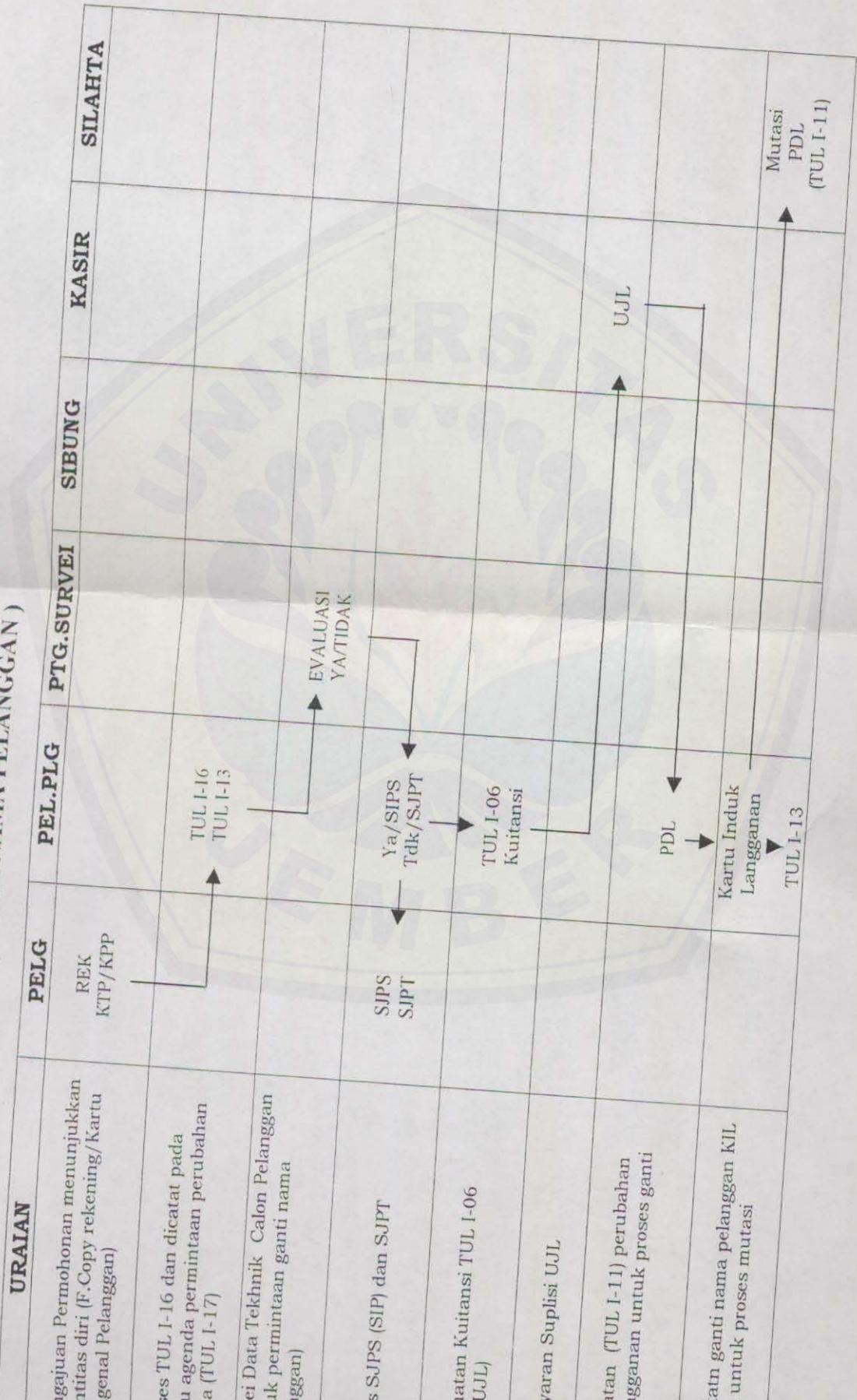
i. Perubahan/mutasi data pelanggan

Setiap ganti nama pelanggan harus sesuai dengan formulir PDL (TUL I-11) dicatat dalam Kartu Induk Langganan yang bersangkutan.

Proses Pelayanan Permintaan Ganti Nama Pelanggan dapat dilihat pada gambar 5 berikut ini :

Gambar 5 (LIMA)

**PROSES PELAYANAN PERUBAHAN NAMA PELANGGAN
(GANTI NAMA PELANGGAN)**



2. Balik Nama Pelanggan

Balik Nama Pelanggan adalah Perubahan nama pelanggan yang berakibat adanya perpindahan atas hak sebagai pelanggan.

a. Pelayanan pendaftaran

Pelaksanaan pelayanan pendaftaran sama dengan pelayanan pendaftaran pada permintaan ganti nama.

b. Dokumen pendukung

Setiap permintaan balik nama pelanggan didukung dokumen yang terdiri dari :

- 1) Foto Copy rekening listrik/APP
- 2) Foto Copy bukti pengalihan hak atau foto copy KTP/identitas lain.
- 3) Surat persetujuan balik nama pelanggan dari pelanggan lama ke calon pelanggan baru, apabila persyaratan angka (2) diatas tidak bersangkutan.
- 4) Surat kuasa persyaratan angka (2) diatas pelanggan yang bersangkutan.

c. Berkas permintaan dan pengiriman berkas

Setiap permintaan balik nama pelanggan dan dokumen pendukungnya disusun dalam satu berkas permintaan balik nama pelanggan dan disimpan secara tertib dalam (TUL I-13). FPL menyiapkan PDL untuk perubahan balik nama pelanggan. Pengiriman berkas ke fungsi lain dilakukan dengan membuat daftar/buku pengiriman.

d. Untuk perencanaan/survei dan jawaban pelaksanaannya sama dengan permintaan ganti nama pelanggan.

e. Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik

Pada transaksi Balik Nama Pelanggan dibuat perjanjian jual beli tenaga listrik yang baru.

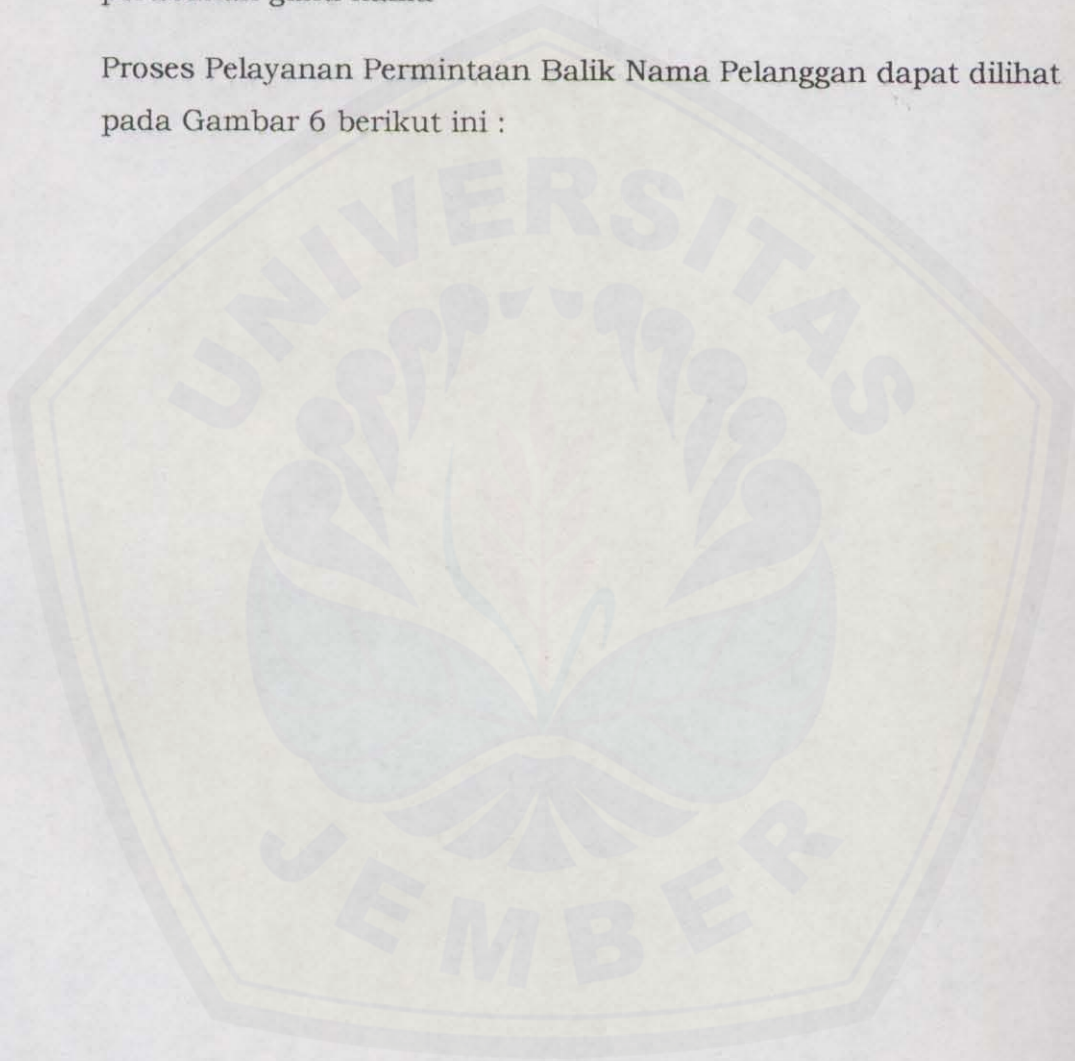
f. Pembayaran biaya, dicatat pada agenda permintaan perubahan nama pelanggan (TUL I-17) kepada pelanggan diberikan Kartu Pengenal Pelanggan (TUL I-08) dan surat pemberitahuan tentang tata cara pembayaran rekening listrik.

g. Pelaksanaan Balik Nama Pelanggan

Balik nama pelanggan dilaksanakan setelah surat perjanjian ditandatangani dan biaya perubahan dan UJL dilunasi.

h. Perubahan/mutasi data pelanggan, sama dengan keterangan perubahan ganti nama

Proses Pelayanan Permintaan Balik Nama Pelanggan dapat dilihat pada Gambar 6 berikut ini :



Gambar 6 (ENAM)

PROSES PELAYANAN PERUBAHAN NAMA PELANGGAN
(BALIK NAMA PELANGGAN)

NOMOR	URAIAN	PELG	PEL.PLG	PTG.SURVEI	SIBUNG	KASIR	SILAHTA
1	Pengajuan Permohonan menunjukkan Identitas diri (F. Copy KTP/Kartu Pengenal Pelanggan/F. Copy bukti pengalihan hak/KTP/persatuan Balik nama pelanggan)	REK KTP/KPP					
2	Proses TUL I-16 dan disimpan dalam (TUL I-13) Amplop Arsip Pelanggan		TUL I-16 TUL I-13				
3	Survei Data Teknik Calon Pelanggan (Untuk permintaan Balik Nama Pelanggan)			EVALUASI YA/TIDAK			
4	Transaksi Balik Nama Pelanggan dibuatkan perjanjian jual beli tenaga listrik yang terbaru	SJPS SJPT	Ya/SJPS Tdk/SJPT				
5	Pembuatan Kuitansi TUL I-06 (UJL)		TUL I-06 Kuitansi				
6	Pembayaran UJL Penuh				UJL		
7	Pembayaran biaya, dicatat pada agenda permintaan perubahan nama pelanggan (TUL I-17)		TUL I-17 Pemb, Biaya				
8	Pencatatn ganti nama pelanggan dalam Kartu Induk Langganan dan PDL untuk proses mutasi		Kartu Induk Langganan TUL I-13				Mutasi PDL (TUL I-11)

3.4.4 Pelayanan Permintaan Perubahan Golongan Tarif

Pelayanan Permintaan Perubahan Golongan Tarif adalah permintaan untuk merubah golongan tarif dengan daya tetap.

- a. Pelayanan pendaftaran (sama dengan permintaan sebelumnya, hanya pelayanannya yang berbeda).
 1. Pemberian nomor seperti pada nomor permintaan pasang baru, kecuali digit pertama diisi kode perubahan golongan tarif (E)
 2. Pelanggan mengirim surat/facsimile/telex/telepon
Kiriman yang diterima dicatat dalam agenda permintaan perubahan golongan tarif (TUL I-02).
- b. Dokumen Pendukung
Setiap permintaan perubahan golongan tarif didukung dokumen yang terdiri dari :
 1. Rekening listrik/foto copy rekening listrik/KPP.
 2. Foto Copy KTP/identitas dari pelanggan
 3. Surat kuasa apabila peminta bukan pelanggan yang bersangkutan
 4. Khusus untuk pelanggan meminta menjadi tarif industri, foto copy surat ijin dari departemen perindustrian setempat.
- c. Berkas permintaan dan pengiriman berkas
Setiap permintaan perubahan golongan tarif dan dokumen pendukungnya disusun dalam satu berkas permintaan perubahan golongan tarif. FPL mengirim berkas ke fungsi perencanaan/survei untuk dilakukan pemeriksaan di lapangan.
- d. Pengecekan tunggakan listrik, sama halnya dengan pelayanan permintaan sebelumnya.
- e. Pemeriksaan peruntukan penggunaan tenaga listrik
untuk memperoleh kepastian atas peruntukan tenaga listrik di tempat pelanggan, perlu dilakukan pemeriksaan peruntukan tenaga listrik (TUL I-18).
- f. Jawaban
Jika disetujui ditertibkan surat jawaban persetujuan perubahan golongan tarif yang berisi antara lain besarnya biaya yang harus dibayar berupa biaya perubahan dan penyesuaian UJL. Jika tidak

disetujui/ditanggihkan diterbitkan SJTS yang berisi antara lain alasan tidak disetujui.

g. Perjanjian jual beli tenaga listrik

Pada transaksi perubahan golongan tarif, tidak dibukukan perjanjian jual beli tenaga listrik yang baru melainkan dibuatkan suplemen.

h. Pembayaran Biaya

Sebelum melakukan pembayaran, pelanggan menunjukkan surat jawaban/perjanjian jual beli tenaga listrik yang telah ditandatangani. Pembayaran perubahan golongan tarif dan penyesuaian UJL dilakukan di FPL.

Untuk tanda bukti penerimaan, dibuatkan kuitansi (TUL I-06) dibuat rangkap 4. Kuitansi ditandatangani oleh Kepala Cabang atau Pejabat yang ditunjuk.

i. Pelaksanaan Perubahan Golongan Tarif

Perubahan golongan tarif dilaksanakan setelah suplemen perjanjian jual beli tenaga listrik ditandatangani dan biaya-biaya yang ditetapkan dilunasi.

Berdasarkan data pembayaran sebagaimana huruf (h) diatas, FPL menyiapkan :

1. PK pemasangan SL (TUL I-09)

Perintah Kerja Pemasangan SL (TUL I-09) ditandatangani Kecab/Pejabat yang ditunjuk. PK ini dibuat apabila perubahan golongan tarif mengakibatkan perubahan APP.

2. Berita Acara (BA) pemasangan untuk pembongkaran SL (TUL I-10)

Setiap pembongkaran SL oleh fungsi penyambungan dibuatkan BA pembongkaran SL (TUL I-10) dan ditandatangani oleh Kecab/pejabat yang ditunjuk dan pelanggan dalam rangkap 4.

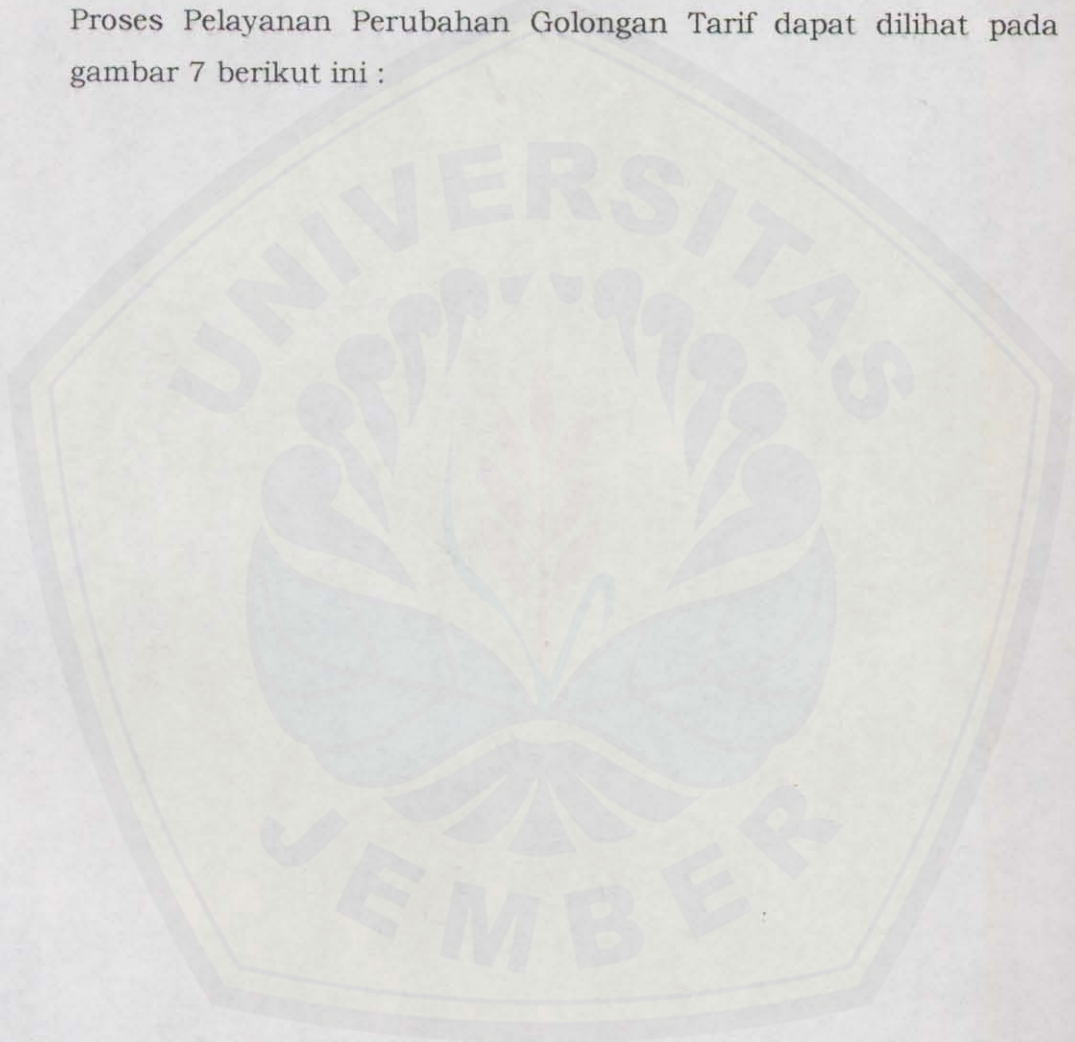
3. Perubahan Data Pelanggan (TUL I-11)

Berdasarkan BA tersebut pada angka (2) diatas dibuatkan PDL (TUL I-11) untuk melakukan perubahan Data Induk Pelanggan di Komputer. Formulir (TUL I-11) dibuat rangkap 2 :

- Lembar asli untuk fungsi pengolahan data
- Tembusan untuk fungsi FPL.

Tata cara pengisian PDL (TUL I-11) ditetapkan seperti tercantum dalam lampiran. Setiap perubahan tarif sesuai dengan formulir PDL dicatat dalam TUL I-12A atau TUL I-12B yang bersangkutan. Dokumen perubahan golongan tarif harus disimpan secara tertib dan teratur dalam amplop arisp pelanggan (TUL I-11).

Proses Pelayanan Perubahan Golongan Tarif dapat dilihat pada gambar 7 berikut ini :



Gambar 7 (TUJUH)

PROSES PELAYANAN PERUBAHAN GOLONGAN TARIF

NOMOR	URAIAN	PEL	PEL.PLG	PTG.SURVEI	SIBUNG	KASIR	SILAHTA
1	Pengajuan Permohonan (rekening listrik/KTP/KPP)	REK KTP/KPP					
2	Proses TUL I-01 dan dicatat pada buku agenda permintaan perubahan Golongan tarif (TUL I-02)		TUL I-01 TUL I-02				
3	Berkas Permintaan dan pengiriman berkas			TUL I-02			
4	Proses SPJS dan SJPT	SPJS SJPT	Ya/SJPS Tdk/SJPT				
5	Pembuatan Kuitansi TUL I-06		TUL I-06 Kuitansi				
6	Pembayaran suplesi UJL oleh pelanggan					UJL	
7	Pembuatan TUL I-09 (PK, Perubahan Gol. Tarif), TUL I-10 (Berita Acara pemasangan untuk pembongkaran SL), TUL I-11 (PDL) untuk proses perubahan golongan tarif	Asli TUL I-06	Lbr 3 & 4 TUL I-06				
8	Pengiriman dokumen perubahan gol. tarif		Dok perub. Gol. tarif TUL I-13				

3.4.5 Pelayanan Permintaan Penyambungan Sementara

Penyambungan Sementara adalah diperuntukkan pada penyambungan-penyambungan daya atau penambahan daya jangka pendek antara lain penerangan pasar malam, penerangan pesta dan keperluan khusus lainnya. Permintaan Sambungan Sementara (PESTA) dapat diberikan untuk :

1. Bangunan/Persil yang sudah mendapat sambungan listrik yang sah
 - a. Pelayanan pendaftaran
 - Peminta datang ke loket pelayanan, syaratnya sama dengan permintaan yang lainnya. Kode digit pertama (F).
 - Pelanggan mengirim surat/facsimile/telepon dengan membayar uang muka.
 - b. Dokumen Pendukung

Setiap Permintaan penyambungan Sementara (PESTA) harus dilengkapi dokumen sendiri terdiri dari :

 - Foto Copy rekening listrik/KPP
 - Foto Copy KTP/identitas pelanggan
 - c. Berkas permintaan dan pengiriman berkas

Apabila penyambungan sementara diperlukan survei, maka berkas permintaan penyambungan sementara dan dokumen pendukungnya dikirim ke fungsi perencanaan/survei.
 - d. Perencanaan/Survei

Bagi permintaan (PESTA) yang perlu disurvei untuk memberikan jawaban atas permintaan penyambungan sementara disetujui diperlukan data teknik.

Perencanaan dengan survei data teknik di lapangan dilakukan oleh fungsi perencanaan dengan menggunakan formulir survei, setelah dilakukan survei data teknik di lapangan dilakukan oleh fungsi perencanaan dengan menggunakan formulir survei, setelah dilakukan survei, formulir survei dikembalikan oleh fungsi perencanaan ke FPL.

e. Jawaban

Setiap permintaan penyambungan sementara harus segera dilakukan/diberikan jawaban dan tidak perlu dibuatkan perjanjian jual beli tenaga listrik yang baru. Pelanggan tetap diberlakukan perjanjian jula beli tenaga listrik yang sudah ada ketentuan yang berlaku tentang penyambungan listrik sementara.

1. bagi yang tidak perlu disurvei, diberikan jawaban pada saat mengajukan permintaan. Jawaban berisi besarnya biaya yang harus dibayar, tanggal penyambungan dan tanggal pembongkaran.
2. Bagi yang perlu disurvei, jawaban diberikan atas dasar hasil laporan survei yang berisi besarnya biaya yang harus dibayar, tanggal penyambungan dan tanggal pembongkaran.

f. Pembayaran Biaya

Untuk penerimaan pembayaran biaya penyambungan sementara dibuatkan kuitansi (TUL I-06). Untuk tanda bukti penerimaan dibuatkan kuitansi oleh FPL. Kuitansi ditandatangani oleh Kepala Cabang atau Pejabat yang ditunjuk dan dicatat dalam buku permintaan sambungan sementara.

Tabel 3 : Besar Tegangan Rendah dan Waktu Pelayanan pada Penyambungan Sementara

Waktu Pelayanan	E_{min} (Kwh)
1 hari	80
1-3 hari	150
3-7 hari	300
Diatas 7 hari	1000

g. Pelaksanaan penyambungan sementara FPL menyiapkan :

1. PK (TUL I-09)

Untuk pelaksanaan pesta dibuatkan PK pemasangan/pembongkaran SL (TUL I-09) 2 lembar :

- Satu lembar untuk pemasangan penyambungan sementara.
- Satu lembar untuk penghentian PESTA

2. Berita Acara/BA (TUL I-10)

a. BA pemasangan PESTA

Pada saat fungsi teknik melaksanakan PK dilapangan, maka harus dibuatkan (BA) PESTA (TUL I-10)

b. BA penghentian PESTA (TUL I-10)

3. Kartu Pelanggan (TUL I-12A atau TUL I-12B)

Berdasarkan kuitansi pembayaran (TUL I-06), PK (TUL I-09), BA (TUL I-10), PDL (TUL I-11) dilakukan pencatatan pada kartu pelanggan pada saat berakhirnya PESTA fungsi teknik harus mengembalikan SL seperti keadaan semula. Pada saat berakhir PESTA fungsi teknik harus mengembalikan SL seperti keadaan semula. Pada saat melakukan perubahan data ini harus dibuat BA pembongkaran PESTA (TUL I-10).

Proses pelayanan Permintaan Penyambungan Sementara (PESTA) dapat dilihat pada gambar 8 berikut ini :

Gambar 8 (DELAPAN)
**PROSES PELAYANAN PENYAMBUNGAN SEMENTARA
 (PESTA)**

DMOR	URAIAN	PEL	PEL.PLG	PTG.SURVEI	SIBUNG	KASIR	SILAHTA
1	Pengajuan Permohonan (F.Copy Rek. Listrik, KTP/KPP)	REK KTP/KPP					
2	Proses TUL I-01 dan dicatat pada buku agenda (TUL I-02)		TUL I-01 TUL I-02				
3	Survey Data Teknik Pelanggan			Evaluasi Ya/Tidak			
4	Proses SPJS	SJPS	Ya/SJPS Tdk/SJPT				
5	Pembuatan Kuitansi TUL I-06					TUL I-06 Kuitansi	
6	Pembayaran biaya TUL I-06		Pemb. Biaya				
7	Pembuatan Biaya (B4/Penerangan Sementara)	Asli TUL I-06	Lbr 3 & 4 TUL I-06		TUL I-09 TUL I-10		
					Proses Penyambungan		

3.4.6 Pelayanan Pengaduan Pelanggan

1. Pengaduan perbaikan / penggeseran instalasi PLN

Yang dimaksud dengan pengaduan perbaikan / penggeseran instalasi PLN adalah permintaan perbaikan/penggeseran instalasi untuk kepentingan pelanggan yang bersangkutan.

a. Pelayanan Pendaftaran

1. Pelanggan datang ke loket pelayanan

Pelanggan mengisi dan menandatangani formulir pengaduan pelanggan yang telah disediakan oleh FPL.

Setiap formulir pengaduan pelanggan yang telah ditandatangani dan diterima dicatat pada daftar pengaduan pelanggan atau buku monitoring macam-macam

2. Pelanggan bisa mengirim surat dan juga mengajukan permintaan melalui telepon

b. Dokumen Pendukung

Setiap pengaduan perbaikan / penggeseran instalasi PLN didukung dokumen berupa :

1. Rekening listrik atau foto copinya

2. Foto copy Kartu Identitas Pelanggan / yang mengadu

c. Berkas pengaduan dan pengiriman berkas

Pengaduan perbaikan / penggeseran instalasi PLN dan dokumen pendukungnya setelah dicatat, dikirim ke fungsi teknik dengan menggunakan buku pengiriman untuk perencanaan / survei.

d. Dalam proses pengaduan pelanggan perlu dilakukan pengecekan atas kemungkinan terdapatnya tunggakan rekening listrik dan atau kewajiban lainnya yang belum diselesaikan.

Apabila ternyata tunggakan rekening listrik maka kepada pelanggan diharuskan untuk melunasinya lebih dahulu sebelum pengaduan pelanggan dipenuhi.

e. Untuk memberikan jawaban atas pengaduan perbaikan/pergeseran instalasi diperlukan data teknik. Perencanaan dengan survei data teknik dilapangan dilakukan dengan menggunakan formulir survei.

f. Jawaban

Berdasarkan hasil perencanaan/survei ditetapkan besarnya biaya yang harus dibayar oleh pelanggan dan diberitahukan kepada pelanggan yang bersangkutan dengan menerbitkan surat jawaban yang berisi antara lain besarnya biaya tersebut dan tagihan lainnya bila ada.

g. Untuk pembayaran biaya sama halnya dengan pembayaran biaya permintaan PB, PD, PESTA dan sebagainya.

h. Untuk pelaksanaan perbaikan/pergeseran instalasi PLN dibuatkan PK pemasangan/pembongkaran SL (TUL I-09) dan BA pemasangan/ pembongkaran SL (TUL I-10). Apabila perubahan ini mengakibatkan perubahan data induk langganan di komputer, maka dibuatkan PDL (TUL I-11) dan dikirim ke pengolahan data sebagaimana mestinya.

2. Pengaduan Rekening Listrik

Yang dimaksud dengan pengaduan rekening listrik adalah pengaduan karena adanya dugaan kesalahan perhitungan tagihan dalam pembayaran rekening listrik.

a. Untuk pelayanan pendaftaran prosesnya sama dengan pengaduan perbaikan.

b. Dokumen pendukung

Setiap pengaduan rekening listrik, kepada pelanggan diminta dokumen pendukung berupa rekening listrik atau foto copynya.

1. Untuk melayani pengaduan rekening listrik diperlukan penelitian oleh fungsi lain, maka berkas pengaduan rekening listrik dan dokumen pendukungnya dikirim ke fungsi terkait dengan daftar/buku pengiriman. Berkas tersebut diberikan nomor agenda dan dicatat dalam agenda.
2. Pemeriksaan data dan koreksinya apabila dalam penelitian ternyata terdapat kesalahan maka segera dilakukan koreksi oleh masing-masing fungsi yang terkait yang kemudian dibuatkan Berita Acara Perhitungan Kembali (TUL II-09).
3. Jawaban
Berdasarkan BA tersebut butir (d), kepada pelanggan yang bersangkutan diberitahukan tentang hasil pemeriksaan/penelitian data, perbaikan rekening listrik dan kelebihan/kekurangan pembayaran serta penyelesaiannya lebih lanjut.
4. Pembayaran Biaya
 - a) Rekening listrik setelah koreksi
Pembayaran rekening listrik dilakukan sesuai dengan ketentuan tentang pembayaran rekening listrik.
 - b) Restitusi
Restitusi kelebihan pembayaran rekening listrik dilakukan sesuai dengan ketentuan tentang pembayaran restitusi.
 - c) Pengaduan lainnya
Yang dimaksud pengaduan lainnya adalah pengaduan diluar angka 1 dan 2 diatas, misalnya yang bersifat :
Administrasi : - Koreksi nama
- Koreksi alamat
- Koreksi tempat pembayaran
- Koreksi kode golongan
- Koreksi listrik belum terbit
- Salah bayar rekening listrik
- Dll

- Teknis
- : - Listrik padam
 - APP yang hilang/rusak
 - Gangguan instalasi PLN
 - Tegangan tidak sesuai
 - Dll



PT. PLN (PERSERO)
DISTRIBUSI JAWA TIMUR
CABANG SITUBONDO

SURAT KETERANGAN

Nomor : 006/492/STB/2000

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ir. SUHARTO
Nomor Induk : 6187001-A
Jabatan : KEPALA PT. PLN (PERSERO) CABANG
SITUBONDO

Dengan ini menerangkan :

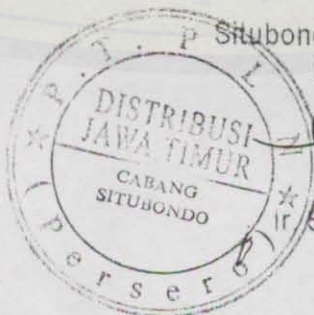
Nama : DYAH ARIE HANDAYANI
N I M : 970803101039
Jurusan / Study : ADMINISTRASI PERUSAHAAN
Lembaga Pendidikan : FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER

Telah mengikuti Praktek Kerja Nyata di PT. PLN (Persero) Cabang Situbondo selama 1 (satu) bulan mulai tanggal 17 Juli s/d 15 Agustus 2000.

Demikian keterangan ini kami buat untuk dipergunakan seperlunya.

Situbondo, 15 Agustus 2000

KEPALA



Ir. SUHARTO

CABANG :

No :

RAYON/RANTING :

PERINTAH KERJA

PEMASANGAN / PENYAMBUNGAN / PEMBONGKARAN

SAMBUNGAN TENAGA LISTRIK / PENYAMBUNGAN SEMENTARA /

Diperintahkan kepada :

1.
2.
3.

Untuk melaksanakan pemasangan / penyambungan / pembongkaran *) :

- | | |
|---|---|
| 1. <input 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"/> A P P (J) | 9. <input type="checkbox"/> |
| 5. <input type="checkbox"/> Trafo arus, trafo tegangan, faktor kali meter (K) | |

pada pelanggan :

Nama : No. Pelanggan :

Alamat :

Tarif/daya (lama) :/..... VA Tarif/daya (baru) :/..... VA

Dengan data pendukung :

NO.	URAIAN	TANGGAL	NOMOR	KETERANGAN
1.	Kuitansi BP			
2.	Kuitansi UJL			
3.	Perintah Pemutusan Rampung			
4.	{ TUL VI - 02 } Laporan gangguan			
5.			

Berita Acara Pelaksanaan :

No : tanggal

CATATAN :

.....

.....

.....

.....

KEPALA

NOMOR :

**BERITA ACARA
PEMASANGAN / PENYAMBUNGAN / PEMBONGKARAN *)
SAMBUNGAN TENAGA LISTRIK /.....*.)**

..... pada hari ini tanggal telah dilaksanakan pemasangan dan penyambungan / pembongkaran *)
dengan data sebagai berikut :

I.		DASAR : PERINTAH KERJA (TUL I - 09)			No. :
II.		JENIS PEKERJAAN / MUTASI			Tgl. :
1	Penyambungan Baru (A)	5	Trafo Arus, Trafo Tegangan,	8	Penyambungan Sementara
2	Perubahan Tarif (B)		Faktor Kali Meter (K)		
3	Perubahan Daya (E)	6	Gardu / Tiang / SLP / SMP		
4	Alat Pengukur & Pembatas dan Sakelar waktu (J)	7	SLTM / SLTT *) (L)		
			Pasang Kembali (P)		
III.		Nama : No. Pelanggan : Alamat : Tarif / Daya (lama) : / VA Tarif / Daya (baru) : /			
IV.		PELAKSANAAN			
Uraian		Dipasang		Dibongkar	
1. Letak APP		
2. Alat Pembatas :					
a. Tanggal		
b. Merk/Type/Nomor		
c. Tahun Tera/Tahun Buat	 / /	
d. Ukuran/Setting	 x Amp	 x Amp	
3. Meter kWh :					
a. Tanggal		
b. Merk/Type/Nomor		
c. Tahun Tera/Tahun Buat	 / /	
d. Konstanta meter		
e. Stand meter : LWBP WBP		
f. Trafo Arus, Trafo Tegangan	 / 5 A, / V	 / 5 A, / V	
g. Faktor kali		
4. Meter kVArh :					
a. Tanggal		
b. Merk/Type/Nomor		
c. Tahun Tera/Tahun Buat	 / /	
d. Konstanta meter		
e. Stand meter :		
f. Trafo Arus, Trafo Tegangan	 / 5 A, / V	 / 5 A, / V	
g. Faktor kali		

..... detail yang tidak perlu.

**DAFTAR KEGIATAN
PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)
PADA PT. PLN CABANG SITUBONDO**

NO.	TANGGAL	KEGIATAN
1.	17 Juli 2000	Penerimaan Mahasiswa PKN oleh Kepala Seksi Kepegawaian. Kepala seksi kepegawaian menempatkan mahasiswa PKN sesuai dengan proposal PKN. Perkenalan dengan pembimbing PKN di perusahaan (kepala seksi administrasi pelayanan pelanggan, Kepala ranting Panarukan beserta Karyawan, khususnya bagian pelayanan pelanggan)
2.	18 Juli 2000	Perkenalan bagian-bagian perusahaan dan garis besar tugas administrasi pelayanan pelanggan. Orientasi pada administrasi pelayanan pelanggan tentang aktivitas yang harus dilakukan
3.	19 Juli 2000	Mengamati proses pelayanan pelanggan untuk pasang baru, petunjuk pengisian PK (TUL I-09), Berita Acara (TUL I-10) dan Agenda permintaan penyambungan baru/perubahan golongan tarif (TUL I-02)
4.	20 Juli 2000	Mengamati proses tambah daya, petunjuk syarat pendaftaran, pengisian PK, Berita Acara dan Agenda permintaan penyambungan baru/perubahan daya/perubahan golongan tarif
5.	21 Juli 2000	Petunjuk pengisian PDL dan petunjuk pengisian amplop arsip pelanggan
6.	24 Juli 2000	Petunjuk pengisian buku permohonan setelah pembayaran BP dan UJL dan penjelasan tentang permintaan penyambungan sementara
7.	25 Juli 2000	Mengamati pelayanan pengaduan dalam proses pindah kode inkaso dan segel kembali
8.	26 Juli 2000	Mendapat tugas dari pimpinan cabang untuk mengadakan survei ke pelanggan tentang mutu pelayanan PT. PLN (Persero) Cabang Situbondo
9.	27 Juli 2000	Mendapat penjelasan tentang pengisian PDL, petunjuk biaya pesta dan UJL

DAFTAR HAJAT BULAN: JULI 2009

AUGUST	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	
31	

09.00.21.12.09
K. S. S.

[Signature]
TASSAL

KARTU KONSULTASI
BIMBINGAN PRAKTEK KERJANYATA FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER

Nama : DYAH ARIE HANDAYANI

Nomor Mahasiswa : 9708033101039




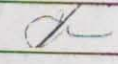

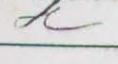

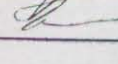
Program Pendidikan : DIPLOMA III

Program Studi : ADMINISTRASI PERUSAHAAN

Judul Laporan : PELAKSANAAN ADMINISTRASI PELAYANAN PELANGGAN
PADA PT. PLN (PERSERO) CABANG SITUBONDO

Pembimbing : Drs. URIP MUHARSO

Tgl. Persetujuan : Mulai dari : 19 s/d.
..... 19.....

Konsultasi pada tgl	Masalah yang dibicarakan	Tanda tangan Pembimbing
8 Sept. 2000	Konsultasi Bab I	1 
	Acc Bab I	2 
	Konsultasi Bab II	3 
	Acc Bab II	4 
	Konsultasi Bab III	5 
	Acc Bab III	6 
	Konsultasi Bab IV & V	7 
	Acc Bab IV & V	8 
		9
		10
		11
		12
		13
		14
		15
		16
		17
		18
		19
		20

No.	Konsultasi pada tgl	Masalah yang dibicarakan	Tanda tangan Pembimbing
25			25
26			26
27			27
28			28
29			29
30			30
31			31
32			32
33			33
34			34
35			35
36			36
37			37
38			38
39			39
40			40
41			41
42			42
43			43
44			44
45			45
46			46
47			47
48			48
49			49
50			50
51			51
52			52
53			53