



**PROSEDUR ADMINISTRASI PERUBAHAN DAYA PADA PT. PLN  
(PERSERO)  
DISTRIBUSI JAWA TIMUR RAYON JEMBER**

Oleh:

Febri Hadi Purnomo  
NIM 130803101020

PROGRAM STUDI DIPLOMA III  
MANAJEMEN PERUSAHAAN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2016



**PROPOSAL PKN**  
**PROSEDUR ADMINISTRASI PERUBAHAN DAYA PADA PT. PLN**  
**(PERSERO)**  
**DISTRIBUSI JAWA TIMUR RAYON JEMBER**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Ahli Madya Pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Oleh:

Febri Hadi Purnomo  
NIM 130803101020

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

2016

## MOTTO

Dari Abu Musa ra,ia berkata:Rasulullah saw .bersabda:”Perumpamaan petunjuk dan ilmu yang diberikan Allah kepadaku,bagaikan hujan yang menimpa bumi.Maka sebagian tanah ada yang baik(subur),lalu tumbuh-tumbuhan dan rerumputan yang banyak.Ada pula tanah yang kering tetapi bisa menyimpan air,lalu Allah memberikan manfaat kepada manusia,mereka bisa minum dari air itu,memberi minuman ternak dan bertani.Ada lagi air yang menimpa bagian bumi lain yang datar dan lunak yang tidak dapat menyimpan air dan tidak dapat menumbuhkan tumbuhan.Demikianlah perumpamaan orang alim dalam masalah agama dan mengerjakannya dan perumpamaan orang yang tidak dapat menerima petunjuk Allah yang ditugaskan kepadaku”(HR.Bukhari dan Muslim)

## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kehadirat Allah SWT, saya persembahkan karya ini untuk:

1. Ibunda tercinta Halima dan Ayah tercinta Hosnaedi yang mendoakan dan memberi semangat serta nasehat
2. Guru-guruku sejak Taman Kanak-Kanak sampai dengan Perguruan Tinggi
3. Almamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember



## PRAKATA

Dengan memanjatkan Puji Syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berupa Laporan Hasil Praktek Kerja Nyata ini dengan judul “Prosedur Administrasi Permintaan Pelayanan Perubahan Daya” dapat terselesaikan dengan baik dan benar. Berbekal kemampuan dan pengetahuan, penulis berusaha menyelesaikan laporan akhir ini semaksimal mungkin guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.md.) pada Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Selama Praktek Kerja Nyata sampai dengan penulisan laporan ini telah banyak mendapatkan bimbingan, pengarahan, petunjuk dan saran serta fasilitas yang membantu hingga terselesaikan laporan ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Mohamad Dimiyati, S.E., M.si. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu mengarahkan dan membimbing penulis, sehingga penulisan laporan ini dapat terselesaikan dengan baik
2. Bapak Drs. Didik Pudjo Musmedi, M.S. selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi Universitas Jember
3. Bapak Dr. Moehammad Fathorrazi, MSi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi atas perhatian dan ilmu yang telah diberikan, serta seluruh staff usaha yang telah membantu penulis dalam melaksanakan studi di Fakultas Ekonomi Universitas Jember
5. Seluruh staff PLN yang telah ikut berkontribusi dalam pelaksanaan PKN
6. Ayah dan Ibu yang telah membesarkan dan membimbing penulis hingga penulis bisa menyelesaikan kuliah Diploma III sesuai target

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak terdapat kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran dari berbagai pihak sangat penulis butuhkan. Tanpa bantuan, dorongan dari berbagai pihak sangatlah sulit untuk mewujudkan laporan Praktek Kerja Nyata ini. Penulis hanya dapat memohon kehadirat Allah SWT dengan memanjatkan do'a kepada-Nya semoga segala kebaikan bantuan, dorongan dan kerja samanya selama ini dibalas oleh Allah SWT dan selalu melimpahkan rahmat dan hidayahnya kepada kita semua. Akhir kata penulis berharap, mudah-mudahan laporan ini dapat bermanfaat serta dapat menambah pengetahuan dan wawasan kita semua. Amin

Jember, 16 Mei 2016

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Alasan Pemilihan Judul.....	1
1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata .....	3
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata .....	3
1.3 Objek, Jangka Waktu dan Jadwal Pelaksanaan	
Praktek Kerja Nyata .....	3
1.3.1 Objek Praktek Kerja Nyata .....	3

1.3.2 Jangka Waktu Praktek Kerja Nyata .....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
2.1 Pengertian Prosedur.....	5
2.2 Pengenalan Administrasi.....	6
2.3 Pelayanan .....	7
2.2.1 Pengertian Pelayanan.....	7
2.2.2 Dimensi Pelayanan .....	8
2.4 Pengenalan Tata Usaha Langganan.....	9
2.4.1 Pengertian Tata Usaha Langganan.....	9
2.4.2 Tata Usaha Langganan dari Sudut Akuntansi.....	10
2.4.3 Pedoman dan Petunjuk Tata Usaha Langganan.....	11
2.4.4 Pengertian Fungsi Pelayanan Pelanggan.....	11
2.4.5 Tugas Pokok dan Kewajiban Fungsi Pelayanan Pelanggan ...	21
2.4.6 Instruksi Kerja Pelayanan Permintaan Perubahan Daya .....	12
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>14</b>
3.1 Latar Belakang Sejarah PT. PLN (Persero) .....	14
3.2 Bentuk dan Makna Logo PT. PLN (Persero).....	15
3.3 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) UP Jember Kota .....	18

3.4 Fungsi dan Tugas Pokok PT.PLN (Persero) APJ Jember .....	18
3.5 Kegiatan Bagian Yang Dipilih .....	18
<b>BAB IV HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA.....</b>	<b>19</b>
4.1 Prosedur administrasi pelayanan perubahan daya.....	19
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>	<b>37</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>39</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP (BIODATA) PENULIS</b>	

**DAFTAR TABEL**

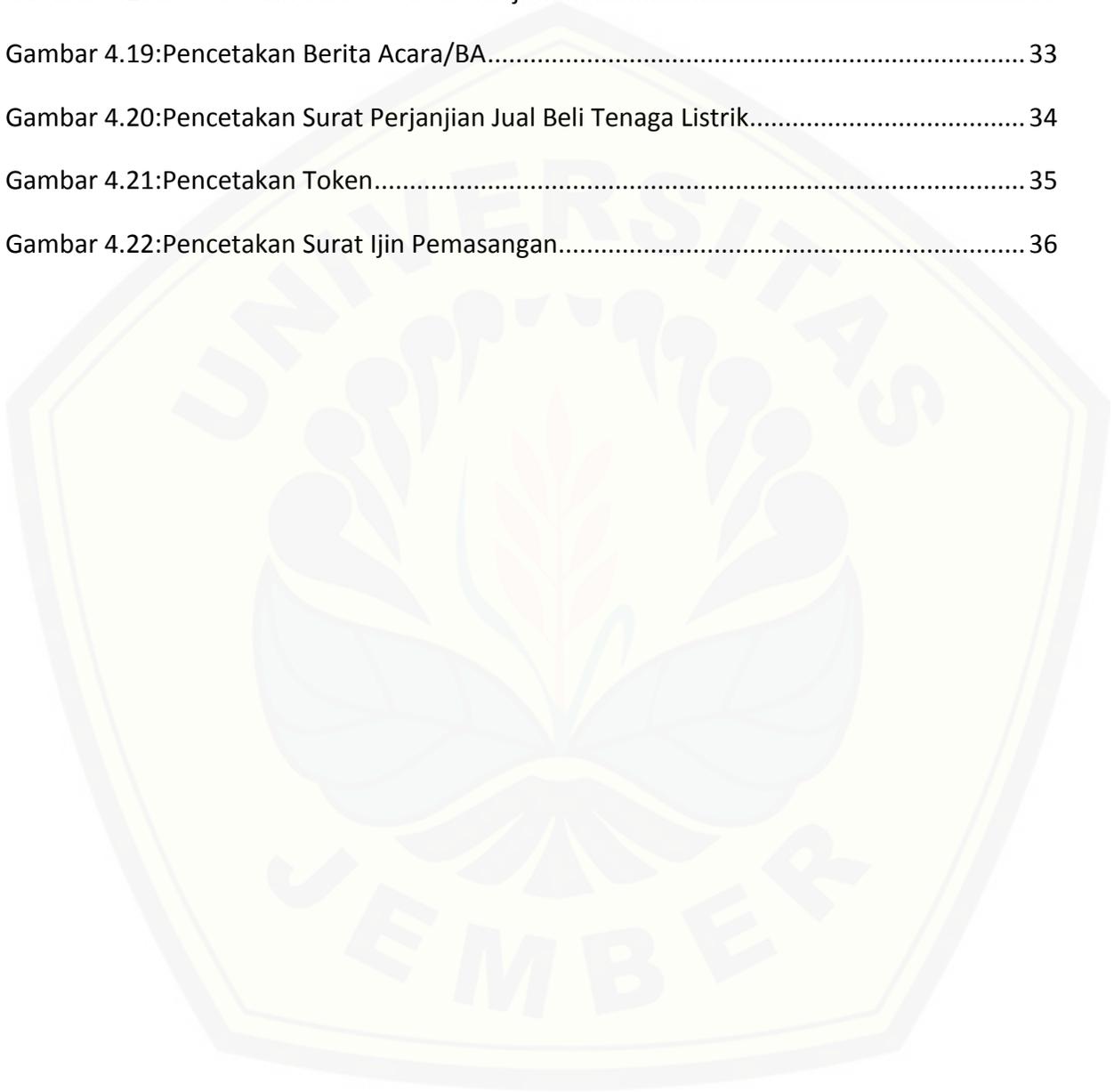
Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....4



## Daftar Gambar

Gambar 3.1 Wilayah geografi PT.PLN(Persero) Kabupaten Jember.....	15
Gambar 3.2 Peta Wilayah Kerja PT.PLN(Persero) Kabupaten Jember .....	15
Gambar 3.3 Bentuk Lambang PLN .....	15
Gambar 3.4 Lambang Persegi Panjang .....	16
Gambar 3.5 Lambang Petir PLN .....	16
Gambar 3.6 Lambang Tiga Gelombang PLN .....	17
Gambar 3.7 Struktur Organisasi PLN .....	18
Gambar 4.1:Alur Flow Chart Perubahan Daya.....	19
Gambar 4.2:Jalur Perubahan Daya .....	20
Gambar 4.3:Peraturan PT. PLN(Persero) dengan pelanggan .....	21
Gambar 4.4:Sebelum Penginputan Informasi Data Pelanggan .....	22
Gambar 4.5:Setelah Penginputan Informasi Data Pelanggan .....	23
Gambar 4.6:Konfirmasi Pasang Baru dan Perubahan Daya.....	24
Gambar 4.7:Status Permohonan Pelanggan.....	25
Gambar 4.8:Waktu Proses Instalasi .....	26
Gambar 4.9:Tarif Adjustment .....	27
Gambar 4.10:Dokumen Pendukung berupa kartu .....	28
Gambar 4.11:Surat Keterangan Tidak Mampu .....	29
Gambar 4.12:Informasi Biaya Perubahan Daya dari 450-900 VA.....	29
Gambar 4.13:Simulasi Biaya Perubahan Daya.....	30
Gambar 4.14:Log in Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat.....	31

Gambar 4.15:Halaman Awal Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat .....	31
Gambar 4.16:Informasi Permohonan Data Pelanggan.....	32
Gambar 4.17:Penginputan Perubahan Data Pelanggan .....	32
Gambar 4.18:Pencetakan Surat Perintah Kerja .....	33
Gambar 4.19:Pencetakan Berita Acara/BA.....	33
Gambar 4.20:Pencetakan Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik.....	34
Gambar 4.21:Pencetakan Token.....	35
Gambar 4.22:Pencetakan Surat Ijin Pemasangan.....	36



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Nilai Hasil Praktek Kerja Nyata

Lampiran 2 Daftar Hadir Praktek Kerja Nyata

Lampiran 3 Perubahan Data Pelanggan

Lampiran 4 Surat A4 TUL I-03

Lampiran 5 Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik

Lampiran 6 Dokumen Pendukung Perubahan Daya

Lampiran 7 Daftar Aktivitas Praktek Kerja Nyata



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Setiap perusahaan memiliki prosedur administrasi dalam menjalankan proses berbisnisnya. Mulai dari perusahaan berskala mikro hingga makro memerlukan peranan prosedur administrasi. Dapat dikatakan jika prosedur administrasi telah berjalan dari sektor bawah hingga atas. Prosedur administrasi ini diperlukan sebagai pedoman dalam pelaksanaan kegiatan perusahaan agar dapat berjalan secara efektif dan efisien. Prosedur administrasi memegang peranan penting dalam kegiatan perusahaan. Sebab kegiatan administrasi merupakan komponen yang akan selalu ada dalam beroperasinya perusahaan dimana perusahaan akan selalu memerlukan tujuan yang hendak dicapai, adanya kerja sama antar pegawai serta adanya sumber daya manusia sebagai penggerak kegiatannya. Disinilah peran administrasi hadir dalam manajemen operasional perusahaan. Administrasi berperan sebagai pengendali perusahaan dimana terdapat pegawai yang melaksanakan tugas-tugasnya, perusahaan memiliki visi yang hendak dicapai yang mana jika tidak adanya pengendalian visi ini dapat menjadi kabur. Di dalam perusahaan juga diperlukannya kerja sama agar pekerjaan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. Semua ini memerlukan pengendalian agar tetap berjalan pada alurnya.

PT. PLN (Persero) sebagai salah satu BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak di bidang jasa yang berhubungan dengan penjualan tenaga listrik yang melayani masyarakat luas termasuk wilayah kecil sekalipun. Tentu saja tujuan dari pelayanan adalah kepuasan konsumen. Kegiatan untuk memenuhi kepuasan konsumen perusahaan perlu mengetahui bagaimana cara melayani konsumen dengan baik agar produk atau jasa yang ditawarkan menjadi pilihan utama untuk dibeli. Banyak faktor yang mempengaruhi konsumen kepuasan konsumen. Produk akan dapat memuaskan konsumen jika produk yang diberikan berkualitas.

Hal ini juga menyangkut kualitas dan kuantitas unsur-unsur produk secara keseluruhan. Salah satu unsur produk yang dapat memberikan kepuasan konsumen adalah pelayanan dari perusahaan kepada konsumen sebelum dan sesudah terjadinya transaksi penjualan. Perusahaan harus melakukan pelayanan yang dapat memenuhi selera konsumen sehingga konsumen akan merasa puas. Setelah itu perusahaan dapat mengharapkan keuntungan dari kepuasan konsumen. Pelayanan pelanggan yang dilakukannya mempunyai tugas memberikan pelayanan jasa yang ditawarkan kepada pelanggannya. Pelayanan pelanggan PT. PLN (Persero) tidak hanya pelayanan jasa kelistrikan saja, tetapi terdiri dari beberapa bagian diantaranya pelayanan pemasangan baru, perubahan daya dan pelayanan pelanggan pengaduan pelanggan. Pelayanan perubahan daya adalah pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) untuk para calon pelanggan yang ingin merubah daya, Contohnya pelanggan yang menginginkan perubahan daya dari 450 VA ke 900 VA.

Perusahaan listrik negara yang bergerak di bidang penjualan listrik ini melayani konsumen yang dapat mengalami peningkatan kebutuhan daya listriknya. Faktor pendorong terjadinya peningkatan kebutuhan energi listrik yang dapat disebabkan oleh pembangunan infrastruktur kelistrikan yang berperan sebagai penopang pembangunan perekonomian sebuah negara dimana akan bermunculan industri kecil maupun besar seiring dengan tersedianya fasilitas yang mampu mensuplai kebutuhan energi. Peningkatan pendapatan pelanggan atau perusahaan yang berekspansi menyebabkan peningkatan kebutuhan daya yang harus dilayani. Semua faktor-faktor yang mengakibatkan perubahan daya konsumen perlu dilayani oleh PT. PLN (Persero) Jember.

Untuk melayani pelanggan ini pihak PT. PLN (Persero) Jember memerlukan adanya prosedur administrasi perubahan daya agar dalam pelaksanaan pelayanan terhadap pelanggan tersedia acuan yang baku dimanapun pelayanan itu berada.

## 1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata

### 1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

- a. Untuk mengetahui dan memahami secara langsung mengenai kegiatan administrasi perubahan daya pada PT.PLN(Persero) Jember
- b. Untuk mendapat pengalaman praktis mengenai pelaksanaan kegiatan administrasi perubahan daya pada PT.PLN(Persero) Jember

1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata bagi Mahasiswa adalah untuk memperoleh pengetahuan dan pengalaman praktis serta menambah wawasan secara langsung tentang pelaksanaan kegiatan administrasi perubahan daya pada PT.PLN(Persero) Jember

## 1.3 Obyek dan Waktu Pelaksanaan Kerja Nyata

### 1.3.1 Obyek Praktek Kerja Nyata

a. Nama Obyek

Obyek pelaksanaan Praktek Kerja Nyata adalah Perusahaan Listrik Negara(PLN)Jember

b. Alamat

Obyek pelaksanaan Praktek Kerja Nyata yang mahasiswa pilih yaitu Jl.Gajah Mada No.198 Jember

### 1.3.2 Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata Perusahaan Listrik Negara(Persero) Jember mahasiswa dilaksanakan tanggal 29 Februari sampai dengan 08 April 2016..Untuk jangka waktu pelaksanaan praktek kerja nyata menyesuaikan jam kerja PT.PLN(Persero) yakni:

Senin-Kamis:Jam	08.00-16.00
Istirahat	12.00-13.00
Jum'at :Jam	08.00-16.00
Istirahat	11.00-13.00

Skedul waktu pelaksanaan praktek kerja nyata pada PT.PLN(Persero) Jember diatur sebagaimana terlihat pada tabel 1.1 .Berikut ini:

No	Keterangan	Minggu ke				
		1	2	3	4	5
1.	Perkenalan dengan pegawai PT.PLN(Persero) Jember	X				
2.	Menerima penjelasan oleh pegawai PT.PLN(Persero) Jember mengenai alur <i>Flow Chart</i> prosedur administrasi permintaan perubahan daya		X			
3.	Menerima penjelasan dan mempelajari prosedur administrasi permintaan perubahan daya pada PT.PLN(Persero) Jember		X	X		
4.	Membantu dan menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan di bidang administrasi permintaan perubahan daya pada PT.PLN(Persero) Jember		X	X	X	
5.	Mencari data-data yang berkaitan dengan prosedur administrasi permintaan perubahan daya pada PT.PLN(Persero) Jember		X	X	X	X
6.	Konsultasi	x	x	x	x	x
Total Jam Kerja Efektif		144 Jam				

Sumber:Lampiran 7

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 Pengertian Prosedur

1. Menurut Madiana(2004:5),prosedur adalah suatu urutan kegiatan *clerical*,biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih,yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam atas transaksi perusahaan yang terjadi secara berulang-ulang.
2. Menurut Madiana(2004:5)disebutkan pula bahwa,kegiatan klerikal terdiri dari kegiatan berikut ini yang mencakup pada informasi dalam formulir buku jurnal dan buku besar meliputi:
  - a. Menulis
  - b. Menggandakan
  - c. Menghitung
  - d. Memberi kode
  - e. Mendaftar
  - f. Memilih
  - g. Memindah
  - h. Membandingkan

Maka dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa”prosedur itu adalah urutan kegiatan atau aktifitas yang melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama”.

Berikut ini adalah beberapa karakteristik prosedur, diantaranya adalah:

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

Suatu prosedur dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya:

- a. Lebih memudahkan dalam langkah-langkah kegiatan yang akan datang
- b. Mengubah pekerjaan yang berulang-ulang menjadi rutin dan terbatas sehingga menyederhanakan pelaksanaan dan untuk selanjutnya mengerjakan pelaksanaan dan untuk selanjutnya mengerjakan yang perlunya saja
- c. Adanya suatu petunjuk atau program yang jelas dan harus dipatuhi oleh seluruh pelaksana
- d. Membantu dalam usaha meningkatkan produktivitas kerja yang efektif dan efisien
- e. Mencegah terjadinya penyimpangan dan memudahkan dalam pengawasan, bila terjadi penyimpangan akan dapat segera diadakan perbaikan-perbaikan sepanjang dalam tugas dan fungsinya masing-masing

Prosedur merupakan suatu rangkaian kegiatan dan yang biasanya melibatkan beberapa orang untuk mendapatkan keseragaman dalam melakukan transaksi yang terjadi. Melalui prosedur data tersebut, dikumpulkan dan disampaikan kepada yang memerlukan. Dengan demikian, prosedur akuntansi akan terlihat bekerja sebagai aliran hukum berikut distribusi dan pelaksana pekerjaan oleh masing-masing yang terlibat.

## **2.2 Administrasi**

### **2.2.1 Pengertian Administrasi**

Masalah administrasi erat hubungannya dengan predikat peranan yang sangat penting di sebuah Negara yang sangat maju. Sesuai dengan harkat dan kodrat manusia sebagai makhluk social yang hidup bermasyarakat. Administrasi adalah tata usaha atau pelaksanaan pekerjaan intern yang melibatkan manusia, peralatan, dan sistematisa kerja untuk mendukung eksistensi organisasi dalam pendekatan ilmu administrasi (POerwanto, 2006:11).

## 2.3 Pelayanan

### 2.3.1. Definisi Pelayanan

Pelayanan adalah salah satu fungsi administrasi karena memang pelayanan itu paling utama dalam ketatalaksanaan ilmu administrasi. Valeria Zeithmal, Parasuruman dan Leonard Berry dalam buku mereka "Pengantar Kualitas Pelayanan" yang membahas tentang bagaimana tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang diterima, baik berupa barang maupun jasa. Untuk itu dapat dibagi ke dalam:

- a. Mengapa pelayanan di berbagai unit pemerintah masih kurang bermutu, relatif tinggi biayanya dan lama penyelesaiannya
- b. Faktor apa saja yang menyebabkan hal-hal tersebut terjadi, kendati kultur di Indonesia relatif ramah

Dalam hal ini memang yang menjadi tujuan pelayanan pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik yang dikehendaki atau dibutuhkan publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dengan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Untuk itu tujuan tersebut diperinci sebagai berikut:

- a. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya
- b. Memperlakukan pengguna pelayanan, apa yang diinginkan mereka
- c. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas
- d. Menyediakan cara-cara, bila penggunaan pelayanan tidak ada pilihan lain

Untuk itu, ada beberapa ketentuan dalam melihat kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

- a. Adanya keandalan (*reliability*)
- b. Adanya tanggapan baik (*responsiveness*)
- c. Adanya kecakapan yang berwenang (*competence*)
- d. Adanya jalan untuk memulai (*access*)

### 2.3.2 Dimensi Pelayanan

Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin hubungan kerja atau rekan yang saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.

Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kerjasama yang baik antara pelanggan dengan perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.

Berdasarkan uraian di atas dalam hal kualitas, pelayanan minimal memiliki lima dimensi yaitu : *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Uraian sebagai berikut :

- a. *Tangible* (Bukti fisik) yakni adanya penampakan berupa fasilitas-fasilitas penunjang, petugas ataupun sarana komunikasi yang menyertai produk tersebut
- b. *Reliability* (Keandalan) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap) yakni keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan yang tanggap.
- d. *Assurance* (Jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e. *Empathy* (Empati) yakni meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para konsumen.

## **2.4 Pengenalan Tata Usaha Langgan(TUL)**

### **2.4.1 Pengertian Tata Usaha pelanggan (TUL)**

Didalam penyuluhan TUL 1994 dijelaskan mengenai kewajiban PT. PLN (Persero) untuk melayani calon pelanggan dan masyarakat yang berhubungan dengan penjualan tenaga Listrik dengan prima. Untuk menunjang kegiatan pelayanan tersebut dikeluarkan Keputusan Direksi PT.PLN (Persero) No.021.k/0599/DIR/1 995 tanggal 23 Mei 1995 suatu Pedoman dan Petunjuk Tata Usaha Langgan (TUL). Adapun pedoman dan petunjuk tersebut dihimpun menjadi kesatuan proses Administrasi Tata Usaha Langgan yang dapat memberikan pelayanan cepat, efisien, praktis dan sederhana kepada calon pelanggan dan masyarakat yang membutuhkan tenaga listrik. Oleh karena itu Administrasi TUL yang mempunyai Subfungsi yang berdasarkan pemilihan bidang yang saling berhubungan dan terkait:

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

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

- a. Pelayanan Pelanggan
- b. Pelayanan Pernbacaan Meter
- c. Pelayanan Pembuatan Rekening
- d. Pelayanan Pembukuan Pelanggan
- e. Pelayanan Penagihan
- f. Pelayanan Pengawasan Kredit

## 2.4.2 Pedoman dan Petunjuk Tata Usaha Pelanggan

Untuk keseragaman dalam melaksanakan kegiatan penata usahaan langganan diseluruh jajaran PLN, oleh direktur PLN telah dikeluarkan pedoman dan petunjuk TUL No. 1 tahun 1984. Sesuai dengan buku TUL tahun 1984, fungsi TUL tersebut mulai dan pemasangan baru, tambah daya dan pengaduan langganan sampai dengan akhir dan piutang dibagi menjadi 6 sub fungsi yaitu:

a. Fungsi Pelayanan Pelanggan/FPL

Merupakan hasil sumber pendapatan PLN untuk membentuk data base pelanggan dan calon pelanggan menjadi pelanggan.

b. Fungsi Pembacaan Meter/FPM

Merupakan fungsi yang menghasilkan pencatatan stand meter dan pemakaian kWh di kirim ke fungsi pembuatan Rekening.

c. Fungsi Pembuatan Rekening/FPR

Merupakan fungsi kegiatan mencetak rekening listrik bulanan seluruh pelanggan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

d. Fungsi Pembukuan Pelanggan/FBL

Merupakan fungsi kegiatan yang mencatat transaksi piutang listrik baik piutang lancar maupun piutang ragu-ragu dan UJL merupakan asset PLN yang pengawasan dan pencatatannya menjadi tanggung jawab Fungsi Pembukuan Pelanggan

e. Fungsi Penagihan/FPN

Merupakan ikhtisar laporan Mutasi Rekening yang ada di tempat pembayaran dan ikhtisar penyelesaian pembayaran rekening listrik dengan Bank/koperasi

f. Fungsi Pengawasan KreditIFPK

Merupakan fungsi yang kegiatannya secara langsung berhubungan dengan pelanggan, khusus melakukan sanksi pemutusan sementara, penyambungan kembali dan pemutusan rampung.

## 2.4.3 Pengertian Fungsi Pelayanan Pelanggan

Fungsi Pelayanan Pelanggan adalah fungsi yang melaksanakan pelayanan pemberian informasi tentang tata cara, perhitungan besarnya biaya, persyaratan dan informasi lainnya yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik kepada calon pelanggan dan masyarakat umum lainnya serta meliputi perencanaan, pelaksanaan, pengendalian.

## 2.4.4 Tugas Pokok dan Kewajiban Fungsi Pelayanan Pelanggan

Tugas pokok dan kewajiban fungsi pelayanan pelanggan, yaitu:

- a. Memberikan informasi tentang hal-hal yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik kepada calon pelanggan dan masyarakat
- b. Melayani permintaan penyambungan baru, perubahan daya, penyambungan sementara, perubahan tarif, ganti nama pelanggan dan perubahan lainnya serta pengaduan yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik.
- c. Mencatat, membuat dan menengarsipkan berkas setiap permintaan calon pelanggan dan masyarakat lainnya secara tertib dan teratur pada formulir yang disediakan.
- d. Meneruskan berkas setiap permintaan calon pelanggan dan masyarakat lainnya kepada fungsi yang terkait.
- e. Memberikan pelayanan pembayaran Biaya Penyambungan (BP), Uang Jaminan Pelanggan (UJL), Tagihan Susulan, Biaya penyambungan sementara, Biaya perubahan dan biaya lain yang ditetapkan sesuai ketentuan yang berlaku.

## 2.4.5 Melayani Permintaan Perubahan Daya

Untuk mengajukan permohonan penyambungan baru, calon pelanggan dapat memilih bentuk layanan yang disediakan PLN, antara lain:

- a. Melalui Telepon/On Call Service (123)
- b. Melalui Website ([www.pln.co.id](http://www.pln.co.id))
- c. Datang langsung ke loket Unit Pelayanan

## 2.4.6 Instruksi Kerja Proses Pelayanan Permintaan Perubahan Daya

Untuk pelayanan permintaan perubahan daya memiliki prosedur yakni:

a. Pelayanan Pendaftaran

Setiap pelanggan atau yang dikuasakan mengisi dan menandatangani formulir permintaan penambahan daya(TUL I-01)dan selanjutnya dicatat dalam agenda permintaan perubahan daya(TUL I-02) oleh petugas administrasi pelanggan.

b. Dokumen Pendukung

Setiap permintaan harus didukung dokumen antara lain rekening terakhir,Copy KTP peminta atau identitas lainnya dan surat kuasa apabila peminta bukan pelanggan yang bersangkutan

c. Perencanaan atau survei

Apabila dipandang perlu dilakukan perencanaan atau survei guna memastikan apakah dengan perubahan daya tersebut akan mempengaruhi penyaluran tenaga kepada lainnya,misalnya perubahan daya dari sambungan TM atau TR ke TM

d. Pengecekan Tunggakan Rekening Listrik atau kewajiban lainnya yang belum dilunasi,apabila dalam pengecekan ada yang masih tertunggak maka pengambilan diharuskan melunasinya

e. Jawaban:Setiap permintaan perubahan daya yang telah masuk dalam(TUL I-02)diperlakukan sebagai berikut:

1. Jika memenuhi syarat teknik dan material pendukung tersedia maka diterbitkan surat ijin penyambungan atau SIP(TUL I-03), yang diserahkan kepada panitia

2. Jika tidak memenuhi syarat teknik atau material pendukung tidak tersedia,maka akan diterbitkan surat jawaban penanguhan(TUL I-04)

f. Pada transaksi penambahan daya dibuat suplemen atau adendum SPJBTL/Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik

- g. Pemeriksaan Instalasi Pelanggan:apabila berdasarkan pertimbangan teknis untuk penambahan daya diperlukan perubahan instalasi pelanggan,dengan penyerahan surat jaringan instalasi
- h. Pembayaran biaya:Pembayaran dilakukan di loket fungsi pelayanan pelanggan PLN atau dapat juga melalui BANK yang ditunjuk PLN.Sebagai tanda bukti penerimaan dibuat kuitansi(TUL I-06)
- i. Pelaksanaan Penambahan Daya:Berdasarkan data pembayaran penanggung jawab mempersiapkan:
  1. Permintaan material pendukung kode 7 ke gudang UP/J
  2. Perintah kerja pemasangan atau pembongkaran SL(TUL I-09)
  3. Berita acara pemasangan/pembongkaran SL(TUL I-10)
  4. Perubahan data pelanggan(TUL I-11)
  5. Berkas-berkas tersebut dimasukkan kedalam AIL(TUL I-13)yang bersangkutan

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **3.1 Latar Belakang Sejarah**

PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur sendiri terbagi dalam beberapa daerah pelayanan yang melayani administrasi propinsi Jawa Timur dan terdiri dari 16 Area Pelayanan dan Jaringan (APJ). Salah satunya adalah PT PLN Area Pelayanan dan Jaringan Jember dan membawahi 9 Rayon yang tersebar di kabupaten Jember dan Lumajang. Yaitu Jember kota, Rambipuji, Kalisat, Ambulu, Tanggul, Kencong, Klakah, Tempeh dan Lumajang kota.

Area Jember merupakan salah satu wilayah usaha dari PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur yang terletak di bagian ujung timur pulau Jawa. Kota yang terletak di ketinggian 83 meter dari permukaan air laut ini sebagian besar wilayahnya merupakan dataran dan perbukitan yang membentang di sebelah utara dan timur pusat kota. Secara geografis, kabupaten Jember sebelah selatan juga berbatasan dengan Samudra Indonesia. Maka tidak heran, jika kota Jember yang dilalui sungai Bedadung ini, memiliki banyak wisata alam mulai dari taman nasional, air terjun, perkebunan, hingga pantai-pantai yang indah. Sebut saja Taman Nasional Meru Betiri, air terjun Tancak & Manggis, pantai Papuma serta Watu Ulo, perkebunan teh gunung Gambir dan pesona pantai pasir putih Malika.

Sistem kelistrikan yang melayani pelanggan di area Jember disuplai dari sistem Jawa Bali. Dimana penyalurannya melalui sistem SUTT 150 KV dengan tower transmisi ke pusat beban melalui 3 unit gardu induk: GI Jember, GI Lumajang dan GI Tanggul, Suplai ke pelanggan disalurkan melalui 37 penyulang, JTM sepanjang 2.324 kms, JTR sepanjang 4.478 kms dan jumlah gardu distribusi sebanyak 2.141 buah dengan daya 287 MVA.



Gambar 3.1:Wilayah geografi PT.PLN(Persero) Kabupaten Jember

Sumber:PT.PLN(Persero) Jember

Gambar 3.2:Peta Wilayah Kerja PT.PLN(Persero) Kabupaten Jember

Sumber:PT.PLN



(Persero) Jember

### 3.2 Bentuk dan Makna Logo PLN

#### 3.2.1 Bentuk Lambang

Bentuk, warna dan makna lambang Perusahaan resmi yang digunakan adalah sesuai yang tercantum pada Lampiran Surat Keputusan Direksi Perusahaan Umum Listrik Negara No. : 031/DIR/76 Tanggal : 1 Juni 1976, mengenai Pembakuan Lambang Perusahaan Umum Listrik Negara.



Gambar 3.3:Bentuk Lambang PLN

Sumber:www.pln.co.id

### 1. Bidang Persegi Panjang Vertikal

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.



Gambar 3.4: Lambang Persegi panjang PT.PLN

Sumber: [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)

### 2. Petir atau Kilat

Melambangkan tenaga listrik yang terkandung di dalamnya sebagai produk jasa utama yang dihasilkan oleh perusahaan. Selain itu petir pun mengartikan kerja cepat dan tepat para insan PT PLN (Persero) dalam memberikan solusi terbaik bagi para pelanggannya. Warnanya yang merah melambangkan kedewasaan PLN sebagai perusahaan listrik pertama di Indonesia dan kedinamisan gerak laju perusahaan beserta tiap insan perusahaan serta keberanian dalam menghadapi tantangan perkembangan jaman.



Gambar 3.5: Lambang Petir PLN

Sumber: [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)

### 3. Tiga Gelombang

Memiliki arti gaya rambat energi listrik yang dialirkan oleh tiga bidang usaha utama yang digeluti perusahaan yaitu pembangkitan, penyaluran dan distribusi yang seiring sejalan dengan kerja keras para insan PT PLN (Persero) guna memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya. Diberi warna biru untuk menampilkan kesan konstan (sesuatu yang tetap) seperti halnya listrik yang tetap diperlukan dalam kehidupan manusia. Di samping itu biru juga melambangkan keandalan yang dimiliki insan-insan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi para pelanggannya.



Gambar 3.6:Lambang Tiga Gelombang PLN

Sumber:www.pln.co.id

#### 3.2.2 Falsafah PT PLN (Persero) APJ JEMBER

Visi:

- a)Menjadi Pengelola Distribusi Tenaga Listrik yang Efisien, Andal dan berkualitas dengan pelayanan Ekselen

Misi:

1. Mengelola distribusi tenaga listrik yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dan anggota perusahaan
2. Mendistribusikan tenaga listrik untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat dan menjadi pendorong kegiatan ekonomi
3. Mengelola distribusi tenaga listrik yang aman terhadap lingkungan.

Motto

- a)Bekerja,bekerja dan bekerja

Nilai-nilai

1. Saling Percaya
2. Integritas
3. Peduli
4. Pembelajar

### 3.3 Struktur Organisasi

Secara sistematis struktur organisasi fungsional atau departemensi yang ada pada PT.PLN(Persero) Distribusi Jawa Timur Rayon Jember,dapat dilihat sebagai berikut:



Sumber : PT PLN (Persero) APJ Jember tahun 2016

Gambar 3.7:Struktur organisasi PT PLN(Persero) Jember

### 3.4 Fungsi dan Tugas Pokok PT.PLN (Persero) APJ Jember

Fungsi dan tugas pokok PT PLN (Persero) Area Jember adalah mengelola operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi tenaga listrik mengelola transaksi energi serta mengelola niaga dan pelayanan pelanggan sesuai dengan kewenangannya dalam rangka meningkatkan pelayanan ketenagalistrikan secara efisien dan efektif dengan mutu dan keandalan untuk mencapai target kinerja unit.

### 3.5 Kegiatan bagian yang dipilih

Pada kegiatan Praktek Kerja Nyata ini,bagian yang dipilih yaitu bidang Prosedur Administrasi Pelayanan Perubahan Daya pada PT.PLN(Persero) Jember Distribusi Jawa Timur Rayon Jember untuk melayani pelanggan yang hendak melakukan perubahan daya.

## BAB V

### KESIMPULAN

Prosedur Administrasi Permintaan Pelayanan Perubahan Daya pada PT.PLN(Persero) Jember Rayon Jember Kota dapat dilakukan melalui tiga jalur yang terdiri dari:

- a) website
- b) call center 123 serta
- c) loket pln

Proses pendaftaran melalui website melalui beberapa tahapan diantaranya:

- a) Proses persetujuan syarat dan ketentuan pasang baru/perubahan daya online antara pelanggan, yang selanjutnya disebut pelanggan, dan PT.PLN (Persero), yang selanjutnya disebut pln
- b) Penginputan IPDEL(informasi data pelanggan) atau nomor meteran untuk pengisian data pelanggan,tariff/daya baru serta detil biaya kemudian disalin pada data pemohon
- c) Proses pengiriman kode konfirmasi melalui email
- d) Proses pengecekan status permohonan apakah diterima atau ditolak
- e) Pelanggan menerima Surat Ijin Pemasangan/SIP yang berisi nomor agenda dan nomor registrasi untuk pembayaran di tempat yang tersedia sistem *Payment Point Online Bank/PPOB*
- f) Setelah proses pelunasan biaya perubahan daya,pelanggan akan melakukan proses penandatanganan Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik/SPJBTL
- g) Proses pergantian meteran dilakukan

Setelah proses pendaftaran telah dilaksanakan secara keseluruhan oleh pelanggan, pihak PT.PLN(Persero) akan mengagendakan permohonan data pelanggan yang dilakukan oleh pihak loket untuk mengeluarkan beberapa surat diantaranya:

- a. Surat Perintah Kerja
- b. Berita Acara
- c. Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik
- d. Surat laik Operasi

Untuk disepakati antara pelanggan dengan pihak PT.PLN(Persero) Jember.

Selama menjalani kegiatan praktek kerja nyata diperoleh pengalaman membantu pihak loket untuk menagendakan permohonan data pelanggan dimulai dari log in pada aplikasi pelayanan pelanggan terpusat hingga mencetak surat Surat Perintah Kerja, Berita Acara, Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik dan Surat laik Operasi.

**DAFTAR PUSTAKA**

Syafiee, Ilmu Kencana, dan Welasari. 2015. *Ilmu Administrasi*. Jogjakarta: Pustaka Belajar

Poerwanto, 2006. *New Business Administration : Paradigma Baru Pengelola di Era Dunia Tanpa Batas*. Yogyakarta : Pustaka Belajar

Tarmizi, Sayid. 2015. *TUL 1994 (Tata Usaha Langganan)*. <http://teranginegeriku.blogspot.com/2015/01/tul-1994-tata-usaha-pelanggan.html>. (Diakses pada tanggal 4 Mei 2016)

PT. PLN (Persero). 2015. *Prosedur Pelayanan Listrik Prabayar*

<http://www.pln.co.id/pbpd/PD.php> (diakses pada tanggal 11&12 Mei 2016)

Lampiran 1



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
**UNIVERSITAS JEMBER**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
 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 UNIVERSITAS JEMBER**

NO	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1.	Kedisiplinan	76	
2.	Ketertiban	77	
3.	Prestasi Kerja	95	
4.	Kesopanan	76	
5.	Tanggung Jawab	77	

**IDENTITAS MAHASISWA :**

Nama : Febri Hadi Purnomo  
 N I M : 130803101020  
 Program Studi : Manajemen Perusahaan

**IDENTITAS PEMBERI NILAI :**

Nama : Hery Sambodo  
 Jabatan : Asisten Manajer konstruksi  
 Institusi : PT. PUNPERSERO JEMBER

Tanda Tangan dan Stempel Lembaga AREA JEMBER



**PEDOMAN PENILAIAN**

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

Lampiran 2



PT. PLN (PERSERO)

AREA PELAYANAN DAN JARINGAN JEMBER

Jln. Gajah Mada No. 198, Jember

Daftar Hadir Peserta Praktek Kerja Nyata

PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Jember

Nama : Febri Hadi Purnomo

NIM : 130803101020

Fakultas/Jurusan : Ekonomi/D3 Manajmen Perusahaan

NO.	HARI/TANGGAL	WAKTU	TANDA TANGAN
1	Senin, 29 Feb 2016	07.30 - 16.00	1
2	Selasa, 1 Mar 2016	07.30 - 16.00	2
3	Rabu, 2 Mar 2016	07.30 - 16.00	3
4	Kamis, 3 Mar 2016	07.30 - 16.00	4
5	Jum'at, 4 Mar 2016	07.30 - 16.00	5
6	Senin, 7 Mar 2016	07.30 - 16.00	6
7	Selasa, 8 Mar 2016	07.30 - 16.00	7
8	Kamis, 10 Mar 2016	07.30 - 16.00	8
9	Jum'at, 11 Mar 2016	07.30 - 16.00	9
10	Senin, 14 Mar 2016	07.30 - 16.00	10
11	Selasa, 15 Mar 2016	07.30 - 16.00	11
12	Rabu, 16 Mar 2016	07.30 - 16.00	12
13	Kamis, 17 Mar 2016	07.30 - 16.00	13
14	Jum'at, 18 Mar 2016	07.30 - 16.00	14
15	Senin, 21 Mar 2016	07.30 - 16.00	15
16	Selasa, 22 Mar 2016	07.30 - 16.00	16
17	Rabu, 23 Mar 2016	07.30 - 16.00	17
18	Kamis, 24 Mar 2016	07.30 - 16.00	18
19	Senin, 28 Mar 2016	07.30 - 16.00	19
20	Selasa, 29 Mar 2016	07.30 - 16.00	20
21	Rabu, 30 Mar 2016	07.30 - 16.00	21
22	Kamis, 31 Mar 2016	07.30 - 16.00	22
23	Jum'at, 01 Apr 2016	07.30 - 16.00	23

PT. PLN (Persero) APJ Jember

Assistant/Manajer Konstruksi





Lampiran 4



PT PLN (PERSERO)  
DISTRIBUSI JAWA TIMUR  
AREA JEMBER  
RAYON JEMBER KOTA  
Jl. Gajah Mada No. 198, Jember  
Telepon : (0331) - 484641

NOREG : 5160115024321

Facsimile : -

Nomor : 51601/160408/1336  
Lampiran : 1 (Satu) Berkas  
Perihal : Jawaban persetujuan  
PERUBAHAN DAYA

Kepada : Bpk/Ibu  
Nama Pelanggan : ENDRI SUSILOWATI  
Alamat : JL.RASAMALA No.15 RT.3/2 BARATAN  
Telp / Hp : 03314079465 /

Sehubungan dengan permintaan Saudara Nomor Agenda : 516010521604086854  
perihal tersebut pada pokok surat, dengan ini diberitahukan bahwa, untuk permohonan :

Nama : ENDRI SUSILOWATI No. Pelanggan : 516019382153  
Alamat : JL.RASAMALA No.15 RT.3/2 BARATAN  
Telp / Hp : 03314079465 /  
Produk : Prabayar (Prepaid) Satu Arah

dapat disertai dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Daya Baru : 900 VA	Tarif Baru : R1T	Tegangan Nominal : 220 Volt
Daya Lama : 1,300 VA	Tarif Lama : R1T	
2. Biaya yang dikenakan :		
a. Biaya Penyambungan	Rp.	0
b. Stroom Awal	Rp.	18,182
c. Biaya PPJ (10%)	Rp.	1,818
d. Biaya PPN R3	Rp.	0
e. Bea Meterai	Rp.	0
f. Administrasi	Rp.	0
<b>JUMLAH</b>	<b>Rp.</b>	<b>20,000</b>

- Biaya tersebut mohon dibayar melalui ATM atau loket pembayaran (payment point) online Bank/Pos.
- Kami akan melaksanakan penyambungan setelah pelunasan biaya tersebut diatas, dan sebelum penyambungan, dimohon dapat menandatangani Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik. Penandatanganan Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik dapat dilakukan di lokasi pada saat penyambungan listrik.
- Apabila memerlukan informasi lebih lanjut, dapat menghubungi Contact Center PLN 123, atau memantau kemajuan proses penyambungan listrik ini melalui website PLN : www.pln.co.id
- Ketentuan tersebut butir 1 dan butir 2 berlaku untuk jangka waktu : 1 (satu) bulan terhitung mulai tanggal surat ini.

Demikian kami sampaikan, dan atas perhatian Saudara kami ucapkan terima kasih.

Tembusan :

JEMBER KOTA, 08 April 2016  
Manajer,

A4 TUL I-03  
USER : 6488015S - PRIYO SAPTONO

RISTU EKA SASMITA

## Lampiran 5

### PERJANJIAN JUAL BELI TENAGA LISTRIK PRABAYAR

antara  
PT PLN (PERSERO)  
dan  
SATIMA

Nomor PIHAK PERTAMA : PJBTL-516010511604074733

Nomor PIHAK KEDUA :

Pada hari ini Kamis tanggal 07 bulan April tahun 2016 (Tujuh April Dua Ribu Enam Belas) bertempat di JEMBER KOTA, telah dibuat perjanjian oleh dan antara :

- I. PT PLN (PERSERO), yang dalam hal ini diwakili oleh RISTU EKA SASMITA selaku Manager / Asisten Manager PT PLN (PERSERO) JEMBER KOTA berdasarkan Surat Kuasa / Surat Penugasan General Manager PLN DISTRIBUSI JAWA TIMUR Nomor 0208.K/426/GM.DIST-JATIM/2014 Tanggal 23-06-2014 selanjutnya disebut PIHAK PERTAMA.
- II. SATIMA beralamat di DN KRAJAN RT.1 RW.1 sesuai KTP / SIM / PASPOR nomor 3509157002650001 selanjutnya disebut PIHAK KEDUA.

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

1. PIHAK PERTAMA bersedia menjual dan menyalurkan tenaga listrik kepada PIHAK KEDUA dan PIHAK KEDUA bersedia membeli dan menerima tenaga listrik dengan daya pengenal 450 00 VA (Volt Ampere), 1 (Satu) Fasa untuk keperluan Rumah Tangga golongan tarif (RTT), pada persil yang beralamat di SUKORAMBI dengan Tegangan, Frekuensi dan Mutu Layanan sesuai Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) yang ditunjukkan 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-pulus kecuali dalam hal sebagai berikut: a) terjadi force majeure meliputi kerusuhan, huru-hara perang, pemogokan, kebakaran, gempa bumi, banjir, tanah longsor, letusan gunung berapi, tsunami, polion 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 persil dan atau bangunan dari PIHAK KEDUA kepada pihak lain atau ahli waris atau pengganti PIHAK KEDUA selambat-lambatnya 14 hari sejak pengalihan atau penguasaan, dan b) menjaga instalasi milik PIHAK PERTAMA yang berada di persil PIHAK KEDUA dan segera melaporkan kepada PIHAK PERTAMA apabila ada kelainan.
  7. PIHAK KEDUA dilarang: a) menjual dan atau menyalurkan tenaga listrik PIHAK KEDUA yang dibeli dan diterima dari PIHAK PERTAMA kepada pihak lain, apabila PIHAK KEDUA tidak memiliki izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik sesuai ketentuan yang berlaku, b) dengan cara dan dalih apapun dilarang membuka, merusak atau merubah peralatan listrik milik PIHAK PERTAMA, baik yang dilakukan oleh PIHAK KEDUA maupun pihak lain dan c) memindahkan peralatan listrik milik PIHAK PERTAMA tanpa seijin PIHAK PERTAMA.
  8. PIHAK PERTAMA setiap saat berhak dan diizinkan oleh PIHAK KEDUA memasuki persil PIHAK KEDUA untuk melaksanakan penertiban pemakaian tenaga listrik di tempat/ persil PIHAK KEDUA tanpa surat pemberitahuan terlebih dahulu, dan apabila ditemukan Pelanggaran dan atau kelainan, maka PIHAK KEDUA dikenakan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.
  9. PIHAK PERTAMA setiap saat berhak dan diizinkan oleh PIHAK KEDUA memasuki persil 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 terukur 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 1266 dan 1267 Kitab Undang-undang Hukum Perdata.
  14. Apabila terjadi perselisihan pendapat dalam pelaksanaan Perjanjian ini, maka PARA PIHAK akan menyelesaikannya dengan musyawarah mufakat. 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/ Amandemen dan hanya dapat dilakukan atas persetujuan PARA PIHAK kecuali yang disebutkan dalam Perjanjian ini akan berlaku dengan sendirinya tanpa dibuat Addendum/ Amandemen 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 : 516010511604074733 tanggal 07 Bulan April Tahun 2016 IDPEL :
  - c. Bukti penunasan 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

SATIMA

RISTU EKA SASMITA

Lampiran 6

<https://webmail.pln.co.id/owa/WebReady/ViewMail.aspx?MailID=1001>



**PT PLN ( PERSERO )  
KANTOR PUSAT**

Jalan Trunojoyo Blok M 1/135 Kebayoran Baru - Jakarta 12169

Telp : (021) 7261875, 7261122, 7262234

Tolex : 47156, 47248

Alamat Kawat : PLNPS

(021) 7251234, 7250550

Faximile : (021) 7221330

Kotak Pos : 4322/KBB

Nomor : 0358 /AGA.01.01/DIVAGA/2015 23 Oktober 2015

Lampiran : 1 (satu) lembar

Sifat : Penting

Perihal : Pengendalian PB/PD Konsumen  
Golongan Tarif R-1/450 VA & R-1/900 VA

Kepada Yth.:

1. GM PT PLN (Persero) Distribusi
2. GM PT PLN (Persero) Wilayah

Sehubungan dengan kriteria yang ditetapkan Pemerintah bahwa penyaluran listrik kepada rumah tangga dengan tarif bersubsidi hanya bagi rumah tangga yang terdapat pada data TNP2K sebagai rumah tangga miskin atau rentan miskin, maka persyaratan layanan penyambungan baru dan perubahan daya (PB/PD) untuk konsumen rumah tangga daya 450 VA dan 900 VA yang diatur dalam surat Kepala Divisi Niaga nomor 0218/AGA.01.01/DIVAGA/2015 direvisi dengan ketentuan sebagai berikut:

Bahwa layanan penyambungan baru dan perubahan daya (PB/PD) untuk konsumen rumah tangga daya 450 VA dan 900 VA dapat diproses apabila menyertakan fotokopi salah satu dari dokumen yang diterbitkan oleh Pemerintah, yaitu:

1. Kartu Keluarga Sejahtera (KKS), atau
2. Kartu perlindungan Sosial (KPS), atau
3. Kartu Indonesia Sehat (KIS), atau
4. Kartu Indonesia Pintar (KIP), atau
5. Surat keterangan dari TNP2K, bahwa rumah tangga tersebut termasuk kategori miskin atau rentan miskin.

Bagi konsumen rumah tangga yang selama ini sudah dilayani namun tidak memiliki salah satu dari dokumen yang diterbitkan oleh Pemerintah di atas, atau tidak termasuk sebagai rumah tangga miskin dan rentan miskin sesuai data TNP2K, maka per 1 Januari 2016 tidak lagi diperlakukan sebagai konsumen dengan tarif bersubsidi.

Dengan demikian, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dari Lurah/Kepala Desa tidak lagi dapat menjadi dasar persetujuan pemberian sambungan rumah tangga dengan daya 450 VA atau 900 VA dengan tarif bersubsidi.

Ketentuan lain yang mengatur mengenai proses layanan PB/PD masih merujuk kepada surat Kepala Divisi Niaga nomor 0218/AGA.01.01/DIVAGA/2015.

Demikian disampaikan untuk dipedomani. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

KEPALA DIVISI NIAGA,

**BENNY MARBUN**

Tembusan:

1. Direktur Pembinaan Pengusahaan Ketenagalistrikan, Ditjen. Ketenagalistrikan

MODEL 1001

**Lampiran 7**

Daftar Aktivitas Pada Saat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

(Bidang Perubahan Daya pada PT.PLN(Persero) Distribusi Jawa Timur Rayon Jember)

No	Hari/Tanggal	Kegiatan
1.	Senin,29 Februari 2016	Perkenalan dengan pimpinan dan karyawan/ti perusahaan
		Menerima penjelasan mengenai gambaran umum perusahaan
		Menerima penjelasan mengenai kegiatan perusahaan
		Mengenal Struktur perusahaan secara mendalam
		Menerima penjelasan yang berhubungan dengan masalah perubahan daya
		Melaksanakan tugas yang diberikan perusahaan
2.	Selasa,01 Maret 2016	Perkenalan dengan pimpinan dan karyawan/ti perusahaan
		Menerima penjelasan mengenai gambaran umum perusahaan
		Menerima penjelasan mengenai kegiatan perusahaan
		Mengenal Struktur perusahaan secara mendalam
		Menerima penjelasan yang berhubungan dengan masalah perubahan daya

3.	Rabu,02 Maret 2016	Menerima penjelasan mengenai kegiatan perusahaan
		Mengenal Struktur perusahaan secara mendalam
		Menerima penjelasan yang berhubungan dengan masalah perubahan daya
		Melaksanakan tugas yang diberikan perusahaan
4.	Kamis,03 Maret 2016	Menerima penjelasan yang berhubungan dengan masalah perubahan daya
		Melaksanakan tugas yang diberikan perusahaan
5.	Jum'at,04 Maret 2016	Menerima penjelasan yang berhubungan dengan masalah perubahan daya
		Melaksanakan tugas yang diberikan perusahaan
		Melayani pelanggan yang hendak melakukan perubahan daya
6.	Sabtu,05 Maret 2016	Membantu mengagendakan permohonan perubahan daya
7.	Minggu,06 Maret 2016	Membantu pengisian form data pelanggan pada formulir perubahan daya
8.	Senin,07 Maret 2016	Menmberi penjelasan terhadap pelanggan mengenai prosedur peubahan daya melalui loket
9.	Selasa,08 Maret 2016	Memberikan penjelasan mengenai cara pengecekan biaya untuk perubahan daya

10.	Rabu,09 Maret 2016	Berdiskusi dengan karyawan/ti di perusahaan
11.	Kamis,10 Maret 2016	Melayani pelanggan di loket
12.	Jum'at,11 Maret 2016	Mencetak surat perjanjian jual beli tenaga listrik
13.	Sabtu,12 Maret 2016	Membantu loket untuk melayani pelanggan
14.	Minggu,13 Maret 2016	Memberi penjelasan mengenai tata cara pembayaran melalui sistem PPOB
15.	Senin,14 Maret 2016	Memberi penjelasan mengenai perbedaan prabayar dan pascabayar untuk melakukan perubahan daya

16.	Selasa,17 Maret 2016	Menerima penjelasan mengenai kegiatan perusahaan
		Mengenal Struktur perusahaan secara mendalam
		Menerima penjelasan yang berhubungan dengan masalah perubahan daya
		Melaksanakan tugas yang diberikan perusahaan
17.	Rabu,16 Maret 2016	Menerima penjelasan yang berhubungan dengan masalah perubahan daya
		Melaksanakan tugas yang diberikan perusahaan
18.	Kamis,17 Maret 2016	Menerima penjelasan yang berhubungan dengan masalah perubahan daya
		Melaksanakan tugas yang diberikan perusahaan
19.	Jum'at,18 Maret 2016	Menerima penjelasan yang berhubungan dengan masalah perubahan daya
		Melaksanakan tugas yang diberikan perusahaan
20.	Sabtu,19 Maret 2016	Menerima penjelasan yang berhubungan dengan masalah perubahan daya
		Melaksanakan tugas yang diberikan perusahaan
		Melayani pelanggan yang hendak melakukan perubahan daya
21.	Minggu,20 Maret 2016	Membantu mengagendakan permohonan perubahan daya
22.	Senin,21 Maret 2016	Membantu pengisian form data pelanggan pada formulir perubahan daya
23.	Selasa,22 Maret 2016	Menmberi penjelasan terhadap pelanggan mengenai prosedur peubahan daya melalui loket
24.	Rabu,23 Maret 2016	Memberikan penjelasan mengenai cara pengecekan biaya untuk perubahan daya

25.	Kamis,24 Maret 2016	Berdiskusi dengan karyawan/ti di perusahaan
26.	Jum'at,25 Maret 2016	Melayani pelanggan di loket
27.	Sabtu,26 Maret 2016	Mencetak surat perjanjian jual beli tenaga listrik
28.	Minggu,27 Maret 2016	Membantu loket untuk melayani pelanggan
29.	Senin,28 Maret 2016	Mencetak perintah kerja dan berita acara
30.	Selasa,29 Maret 2016	Meminta pelanggan memenuhi dokumen pendukung untuk perubahan daya
31.	Rabu,30 Maret 2016	Menerima penjelasan yang berhubungan dengan masalah perubahan daya
		Melaksanakan tugas yang diberikan perusahaan
32.	Kamis,31 Maret 2016	Menerima penjelasan yang berhubungan dengan masalah perubahan daya
		Melaksanakan tugas yang diberikan perusahaan
33.	Rabu,30 Maret 2016	Menerima penjelasan yang berhubungan dengan masalah perubahan daya
		Melaksanakan tugas yang diberikan perusahaan
34.	Kamis,31 Maret 2016	Menerima penjelasan yang berhubungan dengan masalah perubahan daya
		Melaksanakan tugas yang diberikan perusahaan

35.	Minggu,03 April 2016	Menerima penjelasan yang berhubungan dengan masalah perubahan daya
		Melaksanakan tugas yang diberikan perusahaan
36.	Senin,04 April 2016	Menerima penjelasan yang berhubungan dengan masalah perubahan daya
		Melaksanakan tugas yang diberikan perusahaan
37.	Selasa,05 April 2016	Menerima penjelasan yang berhubungan dengan masalah perubahan daya
		Melaksanakan tugas yang diberikan perusahaan
38.	Rabu,06 April 2016	Menerima penjelasan yang berhubungan dengan masalah perubahan daya
		Melaksanakan tugas yang diberikan perusahaan
35.	Kamis,07 April 2016	Menerima penjelasan yang berhubungan dengan masalah perubahan daya
		Melaksanakan tugas yang diberikan perusahaan
36.	Jum'at,08 April 2016	Menerima penjelasan yang berhubungan dengan masalah perubahan daya
		Melaksanakan tugas yang diberikan perusahaan

Sumber:PT.PLN(Persero) Jember